

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**La Auditoría Operativa Incide en el Desarrollo
Empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR

JULISSA SEGUNDA ZAVALETA HIDALGO

ASESOR

Lic. MILLAN BAZÁN CESAR AUGUSTO

LINEA DE INVESTIGACIÓN TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA

LIMA, PERÚ

SETIEMBRE - 2018

Resumen

El presente trabajo de investigación lleva como título, *La Auditoria Operativa incide en el Desarrollo Empresarial de Wari Inversiones en el año 2018*. Para optar el grado de bachiller en contabilidad y finanzas. Tiene como objetivo ejecutar la Auditoría Operativa mediante un examen sistemático al control interno del área de logística para determinar el nivel de eficiencia en sus procedimientos y cumplimientos de las políticas de la empresa, para así poder determinar la incidencia en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. En el presente estudio se utilizó la investigación descriptiva debido a que esta investigación busca describir los métodos y procedimientos para realizar una auditoria operativa para el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el año 2018. La investigación corresponde a un diseño descriptivo simple, porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio (Auditoria Operativa y Desarrollo Empresarial), sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad. Para la realización de esta investigación se trabajó con el 100% de la población que corresponde a 15 trabajadores que pertenecen a la empresa Wari Inversiones S.A.C. La técnica de investigación que se utilizo es la encuesta y el instrumento que se aplico fue el cuestionario. Los resultados obtenidos se observan que el 46.67% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, que es de suma importancia la planificación en la auditoria operativa ya que así se llevara un buen control en el área de logística, mientras el 20% manifestaron probablemente sí, el 20% indicaron indeciso y el 13.33% indicaron probablemente no. La conclusión que se llevo es que la gestión de la empresa no ha sido correctamente dirigida, ya que el encargado del área de logística no tenía conocimientos de las funciones del personal ni mucho menos de la importancia que tiene el área en la empresa, como podemos ver el área ha mostrado deficiencia e incumplimiento de sus funciones y esto se ha dado porque el encargado no ha medido el capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C; los resultados que se ha obtenido han perjudicado a la empresa, ya que no habido de por medio capacitación, monitoreo ni motivación al personal.

Palabras claves: Auditoria Operativa. Desarrollo Empresarial. Capital Humano

Abstract

The present research work is titled, The Operational Audit affects the Business Development of Wari Inversiones in 2018. To choose the bachelor's degree in accounting and finance. Its objective is to execute the Operational Audit through a systematic examination of the internal control of the logistics area to determine the level of efficiency in its procedures and compliance with company policies, in order to determine the impact on the business development of Wari Inversiones S.A.C. In the present study, descriptive research was used because this research seeks to describe the methods and procedures to perform an operational audit for the business development of Wari Inversiones S.A.C. in the year 2018. The research corresponds to a simple descriptive design, because it does not resort to the manipulation of any of the variables under study (Operational Audit and Business Development), but these are analyzed as they happen in reality. To carry out this research, we worked with 100% of the population that corresponds to 15 workers belonging to the company Wari Inversiones S.A.C. The research technique that was used is the survey and the instrument that was applied was the questionnaire. The results obtained show that 46.67% of the workers answered definitively yes, that is very important the planning in the operative audit since this way a good control in the logistics area will be taken, while the 20% probably showed yes, the 20% indicated undecided and 13.33% indicated probably not. The conclusion reached is that the management of the company has not been properly addressed, since the person in charge of the logistics area had no knowledge of the functions of the staff, much less the importance of the area in the company, as we can see the area has shown deficiency and failure to perform its functions and this has occurred because the person in charge has not measured the human capital of the company Wari Inversiones SAC; the results that have been obtained have harmed the company, since there has been no training, monitoring or motivation to the personnel.

Keywords: Operational Audit. Business development. Human capital

Tabla de Contenidos

	Página
Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
 1. Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación e Importancia.....	4
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2. Nacionales.....	14
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Definición de términos.....	44
 3. Conclusiones	
4. Recomendaciones	
5. Aporte Científico del Investigador	
6. Cronograma	
7. Referencias	
8. Apéndices	

1. Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La auditoría operativa hoy en día es muy empleada en las grandes empresas debido a que siempre existe un margen de error y riesgo operativo en cada una de las áreas que conforman la empresa. Es por ello que la auditoría operativa se ha convertido en la principal herramienta de control para los procedimientos y funciones a los cuales hay que supervisar y verificar el correcto cumplimiento y ejecución con el fin de lograr las metas y objetivos a los que se apunta.

La auditoría operativa tiene la capacidad de adecuarse a cada tipo de empresa dependiendo de su actividad económica y nivel de procesos, observando, analizando, y recomendando desde el área más pequeña; hasta la más compleja.

La auditoría operativa, las empresas se basan en los informes de observaciones y recomendaciones para la toma de decisiones con el fin de garantizar el desempeño adecuado y formar una empresa sólida, rentable y solvente. Teniendo en cuenta la gestión de la empresa y la alta competitividad a la cual se deben de enfrentar día a día.

Por otro lado, el desarrollo empresarial es un factor y meta a la cual toda empresa quiere llegar, debido a que la realidad de nuestro país en el mercado es altamente competitiva donde las compañías tienen como meta principal obtener un crecimiento económico y una posición aceptable para poder competir y posicionarse en el mercado junto a las grandes empresas.

El desarrollo empresarial es importante porque por medio de ella podemos medir el crecimiento de la empresa en el mercado, como también medir la competitividad el resultado de una correcta gestión y control; como también, sin el desarrollo empresarial no existirían las inversiones ya que es lo que toda persona y/o empresa desea obtener a largo plazo lo cual genera la generación de tecnologías, inversiones, puestos de trabajo, desarrollo y generación de mejores profesionales.

El desarrollo empresarial se da en las empresas debido a la calidad del capital humano a que es el indicador más importante para lograr el crecimiento económico de la empresa; tanto en la producción del servicio como en la calidad de servicio. El desarrollo empresarial es la herramienta para la toma de decisiones en busca de resultados positivos y del interés de los inversionistas.

Wari Inversiones S.A.C. es una empresa de explotación de sala de máquinas tragamonedas al que lleva más de 10 años en el mercado. Se dedica a dar un buen servicio de entretenimiento a los clientes y cuenta con más de cuatrocientos colaboradores; el representante legal es el Sr. Walteher Ostos Nieto. La compañía está ubicada en Avenida Próceres de la Independencia N° 1655 distrito San Juna de Lurigancho-Lima.

Inicio sus operaciones atendiendo el mercado nacional dando calidad de servicios de entretenimiento. La calidad de los servicios ha llevado a que la empresa se desarrolle empresarialmente y en la actualidad está en proyecto la inauguración de la sala en puente piedra.

La empresa cuenta con siete gerencias: gerencia general (1 persona), gerencia de finanzas (3 personas), gerencia de operaciones (1 persona), gerencia de administración (2 personas), gerencia de logística (3 personas), gerencia de contabilidad (4 personas) y gerencia de recursos humanos (1 persona).

La misión de la empresa es crear un mundo mágico de alegría y diversión. En cuanto a la visión es ser la empresa líder en el servicio de diversión y entretenimiento del mercado.

Hoy en día la empresa Wari Inversiones S.A.C, presenta inconvenientes en la gerencia de logística, ya que la gestión y la operatividad es pésima y no cumplen con sus funciones que les corresponden, es por la falta de:

(a) Costos y gastos operativos elevados; (b) Clima laboral desfavorable; (c) Falta de procedimientos y funciones de la Gerencia de logística; (d) Deficiente dirección y control de la Gerencia de logística.

Todos estos inconvenientes perjudican mucho a la empresa, ya que la gerencia de logística no cumple con sus funciones y procedimientos, uno de ellos es que para solicitar un servicio y/o compra, primero es el requerimiento del área que lo solicita y con la firma del gerente general, segundo las cotizaciones de varias empresas y obtener el que más favorezca a la empresa, tercero emitir la orden de servicio y/o compra con la respectiva firma del gerente y contrato; y por último la emisión de la factura del proveedor, este es el procedimiento adecuado, pero no son cumplidos ni respetados por la gerencia de logística, y esto hace que el clima laboral sea desfavorable, ya que perjudica a muchas áreas, una de ellas es la de contabilidad que registra los comprobantes y el área tesorería que hace los respectivos pagos, no solo es eso también hace que los costos y gastos sean elevados y todo esto se debe por la falta de dirección y control.

La empresa no cuenta con un área dentro de la empresa dedicada a realizar el control y supervisión de las operaciones de las diferentes áreas con las que cuenta la empresa, por lo que es muy difícil conocer con exactitud las debilidades en la gestión de la empresa, los que se reflejan en aspectos operativos como costos y gastos elevados. De tal manera se requiere recabar información para determinar donde se focaliza el problema.

Todo este inconveniente perjudica mucho el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C, ya que no podrán lograr sus objetivos propuestos, ni mucho menos crecer económicamente, todo se debe a que no se cumplen los procedimientos adecuados y hacen que las demás áreas demoren con el proceso, ya que a veces los documentos están mal emitidos. Esto hace que el capital humano no trabaje con motivación ya que no cumplen con las funciones que le corresponde a cada área, esto hace que la empresa demore y pierda mucho dinero por el mal proceso que está llevando la gerencia de logística.

1.2 Planteamiento del Problema.

1.2.1 Problema General.

¿En qué medida la auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C en el 2018?

1.2.2. Problemas Específicos.

¿En qué medida la auditoria operativa como riesgo operativo influye en el crecimiento económico de Wari Inversiones S.A.C en el 2018?

¿De qué manera la gestión de la auditoria operativa influye en el capital humano de Wari Inversiones S.A.C en el 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General.

Ejecutar la Auditoría Operativa mediante un examen sistemático al control interno del área de logística para determinar el nivel de eficiencia en sus procedimientos y cumplimientos de las políticas de la empresa, para así poder determinar la incidencia en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Analizar el riesgo operativo mediante normas y programas con la finalidad de aumentar el crecimiento económico de Wari Inversiones S.A.C en el 2018.

Analizar la Gestión mediante el control interno con el fin de medir el capital humano de Wari Inversiones S.A.C en el 2018.

1.4 Justificación e Importancia de la investigación

Justificación Teórica.

La investigación responde a la necesidad de destacar la importancia de conocer los conceptos teóricos de las dos variables que son auditoria operativa y desarrollo empresarial con el fin de tomar decisiones, ya que nos ayudara a reducir el riesgo operativo y mejorar el crecimiento económico que incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C en el 2018.

Justificación Práctica.

La investigación nos permitirá reconocer la relación existente entre la auditoría operativa y el desarrollo empresarial en la gerencia de logística, permitiendo a la gerencia general plantear estrategias adecuadas que logren resolver los problemas relacionados con las variables antes mencionadas, con la finalidad de colaborar y cumplir con los objetivos planificados.

Justificación Metodológico.

La investigación metodológico se basa en proporcionar a otros investigadores, herramientas de evaluación validados y confiables, que puedan igualarse y disponerse en otras investigaciones relacionadas con las variables de auditoría operativa y desarrollo empresarial, con el fin de que puedan cumplir con todas sus expectativas.

Importancia de la Investigación.

La importancia de la investigación es que nos ayudara a solucionar los problemas y dificultades que se están mostrando en el desarrollo de las actividades de la empresa Wari Inversiones S.A.C.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

Choez (2017), *Auditoria Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros*. Tesis Pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. El objetivo principal es efectuar una auditoría operativa a los procesos contables a fin de confirmar su incidencia en la presentación razonable de los estados financieros. La metodología fueron varios instrumentos de investigación como las encuestas, entrevistas y la revisión documental. La población fue considerada por 6 personas (4 operativos y 2 de contabilidad), las entrevistas fueron realizadas a 2 personas (el Gerente y Contador) y los cuestionarios fueron aplicados a 2 personas (contabilidad). El resultado obtenido nos indica que la entrevista realizada y revisión documental se verificó que la gerencia no revisa ni analiza periódicamente los estados financieros, lo que le impide detectar las falencias y conocer el resultado de la operación de la compañía. En conclusión, la información presentada en los Estados Financieros de TECNOFLUIDO S.A. del 2015 son razonables considerando que la diferencia detectada en la cuenta de inventarios y propiedad y equipos no es significativa, pero no proporciona testimonio verdadero y oportuno para una buena toma de decisiones debido a los ajustes y reclasificaciones que deben efectuarse.

Comentario: Los instrumentos de investigación empleadas en esta tesis fue la correcta, ya que abarco las partes fundamentales del funcionamiento de la empresa, como son la parte operativa y administrativa, pudiendo así recabar información y documentos que dan a conocer el problema que tenía la empresa.

Carrasco (2017), *Guía de auditoria operativa para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo*. Tesis Pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes Babahoyo, Ecuador. El objetivo principal es proyectar una Guía de Auditoría operativa para la Empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo, misma que permita aplicar procesos de evaluación cuyas recomendaciones contribuyan con el mejoramiento de la gestión de la empresa. La investigación se desarrolla mediante una modalidad mixta, cuali-cuantitativa dado que se

requirió de análisis descriptivos y estadísticos de los datos recopilados durante el estudio. La población de la encuesta fue realizada al universo de usuarios de la institución y a sus empleados. Mientras que la entrevista se realizó al director. A la fecha de realización de la investigación el total promedio usuarios sumaban 8.287, mientras que los empleados son 17. Los resultados de esta investigación permitieron evidenciar aspectos como: necesidad de mejorar tiempos, procesos, responsabilidades, supervisión, entre otros, que están afectando notablemente la imagen de la institución. En conclusión, la revisión bibliográfica permitió mejorar la perspectiva respecto a lo que compete a auditoría y como ésta apoya a la mejora de los procedimientos operacionales de las instituciones, lo cual a su vez afecta positivamente a la gestión general. La información que se tomó como referencia fundamenta la necesidad de supervisión y control que se evidencia en SNEM Babahoyo, y la propuesta de una guía de auditoría operativa.

Comentario: En este caso nos podemos dar cuenta que, en esta tesis, lo más importante y lo más resaltante es la auditoría operativa, ya que no solo nos detecta los problemas sino también nos ayuda a mejorar el proceso de gestión y ejecución de la empresa.

García (2013), *Programa de Auditoría Operacional para el Proceso de Producción en Carbones de la Guajira S.A.* Tesis Postgrado, Universidad del Zulia Vicerrectorado Académico Serbiluz, Venezuela. El objetivo principal es esquematizar un programa de auditoría operacional para la fase de producción en Carbones de la Guajira S.A., la investigación fue de tipo descriptiva, orientada a identificar los factores de medición del desempeño para el proceso de producción en Carbones de la Guajira S.A., analizar los componentes del control interno y determinar las causas de riesgos asociados al proceso de producción en Carbones de la Guajira S.A. La población estará conformada por el gerente general, jefe de producción, analistas de costos de la empresa y auditores. El resultado es que se identificó los factores de medición del desempeño para el proceso de producción en Carbones de la Guajira S.A., evidenciando que existen elementos claves para determinar si la organización está experimentando altos niveles de desempeño o por el contrario es necesaria la aplicación de medidas correctivas como es el caso. Si bien es cierto resulta satisfactoria el vínculo existente entre los bienes y los recursos empleados para obtenerlos, Carbones de la Guajira, S.A debe aplicar métodos de trabajo capaces de mejorar el desempeño de la actividad operativa y el consecutivo cumplimiento de los objetivos, asegurando un adecuado tratamiento de todos los insumos que intervienen a través de todo el proceso de producción,

evitando desperdicios de materia prima dejados al pasar de una etapa de procesamiento a otra y el control del mineral en la etapa final de embarque, remediando así mermas económicas. Se concluye que los distintos factores de riesgos asociados al proceso de producción en Carbones de la Guajira S.A., corroborando que el personal que labora en ella tiene conocimiento de los riesgos que pueden afectar negativamente el desempeño de la producción. Sin embargo, las fallas se presentan en la falta de evaluación de los procesos que permiten la obtención del producto, la reformulación de las debilidades en el producto que ofrece, para lo cual debe como se ha mencionado anteriormente verificar y revisar el desempeño de las operaciones, realizar constantemente estudios sobre los gustos de los clientes, tanto internos como externos, y F.O.D.A sobre los productos que ofrece.

Comentario: En esta tesis nos indica que la auditoria operativa al ser más descriptiva nos ayuda analizar mejor los procesos y requerimientos de la empresa, en base a lo que tiene para poder producir y alcanzar sus objetivos propuestos.

Punin (2015), *Auditoria operativa al Departamento de Bodega y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Agrícola Bananera Agripalban S.A. Ubicada en el cantón valencia, primer semestre del año 2013*. Tesis Pregrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo Facultad de Ciencias Empresariales, Ecuador. El objetivo principal es elaborar una auditoría operativa al departamento de bodega a fin de determinar su incidencia en la liquidez de la empresa. La investigación se desarrolló utilizando una recopilación bibliográfica para fundamentar el proceso de auditoría y una investigación de campo para la recopilación de información. Mediante el método inductivo, estadístico se realizó el análisis de la información. La población se realizó al personal de la Empresa AGRIPALBAN S.A., que incluían al gerente de la empresa, recabando sus opiniones, las cuales fueron de mucha importancia para la recopilación de datos y contribuyendo a comprobar la hipótesis que se formula en este documento. Los resultados fueron que la apreciación del cumplimiento del control interno de la empresa se determinó un riesgo de control del 74% y un nivel de confianza del 26% para el proceso administrativo. En cuanto a la gestión operativa se obtuvo un Riesgo de Control del 57% equivalente a un nivel Moderado Bajo y un Nivel de Confianza del 43%. Lo que explica el bajo nivel de eficiencia, pues se pudo constatar que el control de inventarios de mercaderías no está acorde a normas y técnicas contables que permita a la empresas mantener un sistema de información apropiado de los procesos de inventario que contribuyan a la producción de la plantación de la Empresa Agrícola Bananera

AGRIPALBAN S.A. se determinó que los procedimientos aplicados para el almacenamiento de la mercadería cumplen con ciertos requisitos, como la identificación de productos, la colocación en perchas y sitios con ambiente controlado. Sin embargo, son pocos los controles que se aplican: apenas se sustentan las operaciones con documentos de compras y el manejo de un kárdex mediante una hoja electrónica.

Comentario: Punin nos recalca en esta tesis lo importante que es el control interno y no solo eso también el nivel de confiabilidad del proceso, a su vez lo mismo pasa con la parte operativa. Al no contar con las técnicas e instrumentos contables dentro de los estándares para poder llevar un mejor control del producto, llevando todo esto al déficit de liquidez.

Atupaña y Estrada. (2013), Auditoría Operativa a la Empresa Textil GC CORP de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012. Tesis Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. El objetivo principal es aplicar una auditoría operativa para identificar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones en la empresa textil GC CORP de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2012. El método se enmarca en la utilización de dos enfoques (cuantitativo y cualitativo), que el auditor utilizará como una herramienta para conocer y evaluar aspectos de la empresa sujeto a examen. La Población se conforma por 72 empleados, divididos de la siguiente manera (04 administrativos, 01 diseño, 03 comercialización, 04 control de producción y 60 de Producción), para la realización de la auditoría operativa en la empresa textil “GC CORP” se consideró como muestra 14 empleados, las actividades propias que se ejecutan en la planta impidieron contar con la disponibilidad del personal. El resultado obtenido nos dice que el total de los encuestados, el 93% considera que la aplicación de una Auditoría Operativa permitirá detectar errores que impiden cumplir de manera satisfactoria con las aspiraciones de los socios. La propuesta se justifica necesaria tanto para identificar puntos críticos, como también, proponer las alternativas de mejora. Se concluyó que mediante la realización del examen de auditoría, se efectuó un juicio de la situación actual, permitiendo conocer la organización y funcionamiento de la empresa, determinando la inexistencia de normativa interna, como instrumento directriz para el progreso de las actividades y realización de los objetivos planteados. La empresa no cuenta con un sistema de control interno que permita dar seguimiento a las operaciones efectuadas, con el cual determinar aspectos críticos que impiden cumplir con las aspiraciones de los socios. Durante la realización de la auditoría operativa se emplearon indicadores de gestión que permitieron especificar la eficiencia en la

utilización de recursos, y eficacia en el cumplimiento de las metas planteados, encontrando aspectos críticos que ponen en riesgo el funcionamiento y permanencia en el mercado, puesto que las decisiones adoptadas por la administración se lo hacen de manera empírica.

Comentario: Atupaña y Estrada nos resaltan en la tesis lo importante que es la normativa interna para el cumplimiento de los objetivos, tanto como el seguimiento de las operaciones efectuadas. No menos importante es tomar decisiones administrativas aplicando los estudios correspondientes al mercado.

Vega y Veliz, (2014). *Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Consultoría y Asesoría de Desarrollo Empresarial para Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en la Ciudad de Guayaquil*. Tesis Pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. El objetivo primordial es establecer el nivel de factibilidad de la implementación de una firma de consultoría y asesoría de progreso empresarial orientada hacia las Pymes de la ciudad de Guayaquil. La metodología utilizada será cualitativa, el cual nos va a permitir encontrar los problemas y la solución de los mismos, y de esta manera que los afectados puedan participar para obtener mejores resultados. Las poblaciones están dirigidas hacia las pequeñas y medianas empresas (Pymes) de la ciudad de Guayaquil. Los resultados obtenidos en la encuesta, hemos observado el interés de los empresarios en enfocar el servicio hacia el área de Talento Humano, debido a la poca atención por parte de otros consultores que se dedican al desarrollo integral y no al área específica, donde puedan solucionar temas relacionados a la misma. Es por ello que se puede resumir en atender específicamente el área de Talento Humano, una vez que los futuros clientes conozcan y entiendan que el personal de la empresa permite el cumplimiento de todas las funciones adecuadas y que si hay fallas en ellas, no se superarán correctamente problemas en el área. Se concluye al final del estudio, que el proyecto señalado en los capítulos es factible y generara ingresos para los inversionistas, también se puede recalcar la implicación de las inversionistas para generar conciencia sobre el papel importante que tiene el talento humano dentro de una organización. Se finaliza el estudio explicando que si el recurso humano aprende a mejorar las situaciones que se presenten diariamente, no habrán conflictos internos y podrán ellos mismo superar todas las diferencias, aquí el trabajo final solo dependerá de las ganas y el poder adaptarse a los cambios que tomen las gerencias después del trabajo propuesto por las consultaras.

Comentario: Vega y Veliz, nos indican en esta tesis lo importante que es el área de talento humano, y que, gracias a su capacidad y cumplimientos de todas sus funciones, la empresa pueda invertir, y así los futuros clientes puedan conocer y tratar al personal de la empresa.

Quinche, (2016). *Análisis de los Efectos en el Desarrollo Empresarial de las Propuestas de los Proyectos de Investigación Formativa Realizados en la Ciudad de Riobamba, de los estudiantes de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Nacional de Chimborazo periodo 2010- 2014*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. El objetivo principal es examinar los resultados en el desarrollo empresarial de las propuestas de los proyectos de investigación formativa realizados en la ciudad de Riobamba, de los estudiantes de la carrera de ingeniería comercial de la Universidad Nacional de Chimborazo período 2010-2014. El procedimiento empleado es inductivo porque se realizó un examen de los efectos en el desarrollo empresarial de las propuestas de los proyectos de indagación formativa realizados en la ciudad de Riobamba. La población total en la reciente investigación fue de 14 propuestas de proyectos de investigación; se cogió como referencia 11 instituciones. Los resultados conseguidos a través de las encuestas, admiten señalar que las propuestas de los proyectos de investigación formativa tuvieron un impacto del 45% en el desarrollo de las diferentes instituciones en las que se emplearon los proyectos. Siendo éste, una proporción menor al 50%, evaluado como el rango apropiado, hace que la revisión de la hipótesis sea efectiva, pues generó un impacto minúsculo en el desarrollo empresarial de las instituciones estudiadas. Conclusión, que al examinar las propuestas de investigación formativa se analizó que la mayoría de las propuestas están más orientadas a sistemas de comercialización, esto se debe a que la mayoría de las instituciones en la ciudad de Riobamba son empresas mercantiles; a pesar de eso la poca asesoría que brindan las instituciones a los estudiantes, a la hora de efectuar las investigaciones ha generado limitantes y por ende existe poco apego por parte de las instituciones para aceptar las recomendaciones elaboradas en las propuestas de investigación; ya que muchas de las veces la investigaciones ejecutadas son muy teóricas que no dan soluciones reales.

Comentario: Quinche en esta tesis nos indica, el análisis del desarrollo empresarial en base a los proyectos que se ejecutaran no son favorables, pero a su vez el poco interés mostrado por las mismas empresas, ya que por su falta de conocimiento o de información no son de mucha ayuda en este tipo de investigación.

Reyes, (2016). *Habilidades gerenciales y Desarrollo Organizacional*. Tesis Postgrado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. El objetivo principal es definir la vinculación de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los hoteles registrados en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango. La metodología que se empleó es descriptiva y estadística. Población de investigación fue conformado por 20 directivos de distintos tipos sociales, con edades comprendidas entre los 19 y 64 años, de los cuales 12 son hombres y 8 mujeres, casados y solteros, en su mayoría graduados a nivel universitario. El resultado se decretó que el 63.36% de las opciones de las preguntas son importantes ya que si se volviese a elaborar el cuestionario los resultados serían los mismo, independientemente de la muestra que se tome. El 100% de las alternativas son leales, lo que muestra que las preguntas elaboradas miden fielmente las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los administradores de las entidades hoteleras, por tanto, los resultados del cuestionario de habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en general es importante y fidedigno. Se concluye que existe concordancia entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional, ya que estas autorizan a los administradores de cada empresa utilicen sus experiencias, conocimientos y sobre todo sus capacidades para dirigir, organizar y motivar al colaborador, encaminándolos así al resultado de los objetivos establecidos y el mejoramiento del rendimiento. Los administradores de los hoteles poseen un grupo de habilidades gerenciales que les permiten confrontar toda clase de obstáculo que pueda surgir dentro de la organización. Entre las que se pueden mencionar conocimiento y formación ideales, aptitud de liderazgo, comunicación y organización y actitud para tratar y conectarse con los trabajadores. Para las entidades investigadas es de suma importancia el desarrollo organizacional ya que los administradores necesitan hacer evaluación sobre la situación real de la entidad y de esta forma saber los cambios que necesitan elaborar.

Comentario: Reyes, en esta tesis emplea un análisis donde nos indica lo importante y relacionado que es las capacidades administrativas y el crecimiento organizacional, ya que en base a su experiencia gerencial puede organizar y proyectarse para resolver problemas de la empresa.

Vásquez y Vásquez, (2016), *Análisis de Implementación de Desarrollo Organizacional y su incidencia en el Servicio al Cliente de la Microempresa Artesanal Mecánica Industrial y Automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil 2015*. Tesis Pregrado, Universidad de Guayaquil, Ecuador. El objetivo principal es estudiar la incidencia del

desarrollo organizacional en el servicio al usuario de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil. Los métodos que se utilizara para el estudio de las variables desarrollo organizacional y servicio al usuario; son el método hipotético-deductivo analítico-sintético, y deductivo-inductivo, estos métodos permitirán descomponer las variables cualitativas hasta encontrar las variables indicadores observables que serán el fin de la medición. La población corresponde a los trabajadores y usuarios de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil. El resultado indica que el 67% de los trabajadores expresan que la administración empresarial está entre aceptable y muy buena, no obstante, es significativo examinar que el 23% considera regular y mala esta gestión. El 27% de los trabajadores exponen que la gestión para fortalecer el desarrollo de la capacidad humano se encuentra presente, el 40% declara que se encuentra ausente y el 33% ignoran la presencia de este indicador. El 27% de los clientes manifiestan que la atención al usuario está entre muy buena y buena respectivamente, mientras que el 60% indica que la atención es poco agradable por estar entre aceptable y regular, sin embargo, el 13% dicen que la atención al usuario se percibe como mala. En conclusión, la investigación aplicada permitió desarrollar un diagnóstico organizacional presuntivo de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de Guayaquil, este diagnóstico determinó las debilidades en la organización por la falta de factores asociados al desarrollo organizacional. De esta manera es obligatorio ejecutar una intervención para realizar cambios proyectados que estén dirigidos al mejoramiento de la administración empresarial para contribuir a la calidad del servicio al usuario. Finalmente se probó que la falta de elementos que determinan al desarrollo organizacional incide desfavorablemente a la calidad del servicio al usuario de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de Guayaquil.

Comentario: Vásquez y Vásquez, nos indica en esta tesis, un método empleado que logró encontrar el problema de esta empresa que es justamente la falta de un buen desarrollo organizacional y esto conllevó a un mal servicio al cliente, a su vez creó que la falta de capacitación al personal influyó mucho para llegar a esta conclusión.

Urrunaga, (2015), *Estudio de la Gestión Administrativa y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Comuna San Miguel del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2015*. Tesis de Postgrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. El objetivo principal es determinar la incidencia de la gestión administrativa en el

desarrollo organizacional, mediante diagnóstico situacional, entrevistas a directivos y encuesta a socios de la comuna San Miguel del cantón Santa Elena año 2015 la metodología es de modalidad cualitativa y cuantitativa para la comprensión de la información recolecta de las fuentes primarias y secundarias. Lo primero en realizarse fue un horario de visitas de campo para identificar los criterios de todos los actores involucrados en el tema de investigación, en segundo lugar, se establecieron los conceptos y fundamentos científicos para la validación de los datos adquiridos mediante las herramientas de recolección de información. La población se ha tomado en cuenta al total de existente en la comuna San Miguel del cantón Santa Elena en la que están incluidos los directivos de la Comuna. En la actualidad la población total es de 450 personas aproximadamente. El resultado indica que la ciudadanía y directivos es débil, según el 40% de los encuestados consideran que se carece de una estructura funcional, eficientemente definida, y establecida, situación que los conduce a actos circunstanciales presentados día a día, entendiéndose que a consecuencia de su limitada formación académica y capacidad profesional, no se dispone de indicadores de gestión, es decir no hay parámetros a través de los cuales realizar una medición cualitativa y cuantitativa de los resultados a una determinada fecha, sobre los cuales reorientar la gestión hacia el logro de objetivos. Se concluye que el estudio de la investigación permitió evaluar que las variables planteadas guardan una relación directa entre sí. Esto se logró mediante el método de chi cuadrado el cual sirvió para validar la hipótesis planteada, por lo tanto, la inexistencia de lineamientos gestión dificulta la aplicación eficiente del proceso administrativo, lo cual ocasiona que la comuna San Miguel no alcance un verdadero desarrollo sustentable y sostenible y mejore la calidad de vida de sus habitantes.

Comentario: Urrunaga, en esta tesis nos indica lo importante de tener una organización funcional, definida y establecida que junto a una buena educación y capacitación puede llevar a resolver problemas y alcanzar los objetivos trazados.

2.1.2. Nacionales.

Cotillo (2013), *La Implementación de Recomendaciones de la Auditoria Operativa a la Gestión del Área de Almacenes y el Riesgo Operativo en las Empresas Industriales de la Ciudad de Tacna, Periodo: 2010-2011*. Tesis Postgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. El objetivo principal es definir si la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye en el

riesgo operativo en las entidades industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. Se usó el diseño no experimental, porque no requiere a la utilización de alguna de las variables en investigación, sino que éstas se examinan tal y como ocurre en la realidad. Descriptivo, porque describe los atributos de las variables de investigación. Transeccional, ya que responde a la preparación transaccionales en tanto a la información recolectada que corresponde a un solo tiempo. Para la tarea del campo, se trabajó con una muestra por conveniencia de 40 servidores de las entidades industriales de la ciudad de Tacna. A los colaboradores se les aplicó una encuesta. De acuerdo con los resultados estadísticos se ha demostrado que la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes tiene una influencia poco conveniente en el riesgo operativo en las entidades industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. Como conclusión general de la investigación se halló que la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna.

Comentario: En esta tesis, nos indica que el análisis no experimental, no se llevó a cabo con el personal. Solo se llevó a cabo y se revisó a los servidores, nos damos cuenta de lo favorable que es la auditoria operativa de gestión de almacenes y significativamente influyente al riesgo operativo.

Huamán (2014), *Los Efectos de la Auditoría Operativa en la mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A.* Tesis Postgrado, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. El objetivo principal es optimizar y mejorar los resultados de gestión en la empresa Petróleos del Perú S.A. (PETROPERU S.A.). Esta institución es el principal proveedor de combustibles en el país y siempre ha sido objeto de muchos cuestionamientos sobre su gestión, manejo y resultados por lo que consideramos importante que revisar y analizar las cuentas operativas y financieras de esta institución permitirán esclarecer muchos temas o dudas sobre su manejo y mejorar los resultados de gestión. Asimismo, la investigación fue de tipo aplicada y su nivel fue descriptiva y explicativa, pues se analizó la información teórica y doctrinaria existente sobre el tema planteado y se aplicaron dos instrumentos (encuesta y entrevista) a fin de obtener información directa sobre las personas involucradas en la problemática planteada; el universo de nuestra investigación estuvo compuesto por el personal que trabaja en las diversas gerencias y dependencias de Petroperú S.A. en Lima Metropolitana, que son un total de 1,655 empleados. La misma que fue

ingresada y tabulada estadísticamente para analizar la información y presentarla en el rubro resultado. Los resultados muestran que el 12% de los empleados y funcionarios de las gerencias y dependencias de Petroperú S.A. que laboran en Lima Metropolitana, consideran que por lo general siempre se respeta el tiempo programado en el planeamiento para realizar una auditoría operativa, el 135 dijo casi siempre se hace en el tiempo esperado, el 5% no sabe ni opina, el 49% dijo que casi nunca se cumple el tiempo programado y el 20% dijo que nunca se respeta el tiempo programado en las auditorías para su realización, totalizando el 100% y muestran también que el 96% de los empleados y funcionarios de las gerencias y dependencias de Petroperú S.A. que laboran en Lima Metropolitana, consideran que los informes de Auditoria Operativa, que dan los auditores si va a ser útiles para que PETROPERÚ, pueda encontrar sus errores operativos, financieros y/o económicos, mientras que el 2% no compartieron el punto de vista con el grupo anterior y el 2% complementario señalaron desconocer el tema planteado en la pregunta, totalizando el 100% de la muestra. Se llegó a la conclusión de que la auditoría operativa incide favorablemente en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A.; esto sucede porque se detectan a tiempo los errores que pueden estarse cometiendo en las diversas operaciones (financieras, contables, de procesos, etcétera) que se dan en la empresa en sus diversas dependencias y se realizan los ajustes correctivos pertinentes y se reducen o minimizan los riesgos y pérdidas financieras en la entidad.

Comentario: Huamán en esta tesis, nos indica que mediante las encuestas y entrevistas realizadas llega a la conclusión que: con las auditorias se llegó a detectar los problemas y solucionarlos, pero creo que debió de respaldarlo también con documentos.

Llanos (2013), *Auditoria operativa y la mejora en el desempeño de la Recaudación de ingresos y ejecución de gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libert.* Tesis Postgrado, Universidad Privada del Norte- Trujillo, Perú. El objetivo principal es demostrar la influencia de la auditoría operativa en la mejora del desempeño de la recaudación de ingresos y ejecución de gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libertad. El método de la Investigación es Cuasi Experimental. Se realizó un cuadro que demuestra que la auditoria operativa ha mejorado el desempeño de la recaudación de ingresos y la ejecución de gastos mediante una entrevista al contador CPC. Carlos Rodríguez Quito. La población está constituida por las Cámaras de Comercio de la Región Norte. El resultado fue que la empresa no existe un buen tramite documentario además tiene debilidades en cuanto a las facturas,

boletas, vouchers, ya que la mayoría de los casos están escritos con letra ilegible y borrones, algunas comprobantes que fueron realizados por software Symbiosis muestran alteraciones en las cifras. Sin embargo, existen fortalezas muy importantes, cuenta con diversificación en sus ingresos y gastos puesto que se da por medio de cuatro factores en forma detallada mensualmente y en cuanto a los gastos son repartidos en tres rubros por cada mes respectivamente. Se concluye que por medio de la auditoria se logró mejorar el desempeño de los ingresos y gastos pues se dio aviso al área de Administración y Finanzas del problema que había, tomando el área cartas en el asunto como levantar las observaciones encontradas en la presente auditoria, contratando un asistente contable al igual que un cajero que trabaja todo de horario corrido, oficina propia para el contador y así mejorar el desempeño de recaudación y ejecución de los mismos.

Comentario: Llanos nos indica en esta tesis, lo importante que es la organización y control para poder estar al tanto de las falencias de la empresa, ya que, al mejorar estos puntos, mejoras la recaudación.

Neyra y Orosco. (2016), *Propuesta de Implementación del Sistema de Auditoria Operativa para la Toma de Decisiones en la Empresa de Transporte América Express S.A.* Tesis Pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú. El objetivo principal es establecer la propuesta de implementación del sistema de auditoría operativa para la toma de decisiones en la empresa de transportes América Express S.A. Chiclayo, 2016. El método utilizado para la investigación es Descriptiva con propuesta, porque se observó y describió la situación en la que brinda sus servicios la empresa objeto de estudio, situación que fue analizada y ante la cual se realizó una propuesta con el fin de mejorar los controles en la empresa. La población de trabajadores de la empresa de transportes América Express S.A Chiclayo es de 11 trabajadores, conformados por: 01 administrador, 01 embarque de pasajeros, 03 venta de pasajes, 02 encomiendas, 01 Recepción de Equipaje y por ultimo 03 de Seguridad. Los resultados del cuestionario fueron los siguientes, que el 27% de los trabajadores sólo a veces identifican las alternativas que existen en la empresa para resolver los problemas de su área, al igual de aquellos que no lo identifican (27%); y sólo el 18% de los trabajadores siempre identifica las alternativas ante tales problemas. Lo cual nos conlleva a comparar con nuestros antecedentes y nos damos cuenta que los trabajadores de las empresas no logran identificar alternativas de solución ante una problemática que más del 50% de los trabajadores a veces reflexionan por escrito sobre las causas de origen del

problema en la empresa (55%), a diferencia del 9% que lo realiza siempre, y un 18% de ellos no lo hace. En comparación con nuestros antecedentes los trabajadores de las empresas en su mayoría solo algunas veces reflexionan sobre los orígenes de los problemas que pueden afrontar, lo cual no permite subsanar muchas veces en un momento oportuno. El 46% de los trabajadores se sienten responsables de las decisiones que toman, el 27% de ellos a veces lo hacen, el 18% de manera habitual, y sólo el 9% de ellos no se sienten responsables ante las decisiones tomadas. Muchos de los trabajadores de las empresas en comparación con nuestros antecedentes dicen ser responsables de las decisiones que toman. Se concluye que la propuesta implementación del Sistema de Auditoría Operativa en la empresa de Transportes América Express S.A., nos permitirá establecer los mecanismos necesarios para evaluar los procesos, los objetivos y la organización de la empresa, lo cual contribuirá a la calidad del servicio brindado al cliente, asumiendo así la importancia del sistema planteado.

Comentario: Neyra y Orosco, nos indica en esta tesis que las falencias presentadas en la empresa, están relacionado con la capacitación y experiencia del personal, ya que no logran solucionar con efectividad los problemas que se presentan día a día.

López (2016), *Auditoría de Gestión y Logística en la corporación J.L. López S.A.C. San Juan de Lurigancho año 2015*. Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. El objetivo principal es diagnosticar cuál es la correlación entre la auditoría de gestión y la logística en la corporación J.L. López S.A.C., Año 2015 de este modo investigar la ligación que existe entre las dimensiones de eficacia, eficiencia, economía y desempeño con la variable logística. El método de la investigación se utilizó desde un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica de carácter aplicativo, su nivel es descriptivo correlacional y el diseño es no experimental de corte Transeccional o Transversal. La Población fue un censo con la aplicación de un cuestionario a los colaboradores y gerentes siendo nuestra muestra en total 30 trabajadores que laboran en la corporación. Los resultados se aplicó el programa estadístico Statiscal Packager for Social Scienses (SPSS). Elaborando el respectivo estudio se decretó que los resultados recibidos son confiables, el mismo que comprueba nuestra hipótesis, del mismo modo el resultado adquirido demuestra que existe una vinculación significativa entre auditoría de gestión y la logística en la corporación J.L. López S.A.C.,2015.

Comentario: López, nos indica en esta tesis la importancia y la relación que tiene la auditoria de gestión con el área de logística, ya que nos muestran las tres (e) que nos quiere decir eficacia, eficiencia y economía y es fundamental para la empresa, ya que nos ayudara a mejorar las partes que hay deficiencias.

Berberisco (2013), *Los créditos de las cajas municipales y el desarrollo empresarial de las mypes del sector metalmecánica en el distrito de independencia periodo 2007–2011*. Tesis Pregrado, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. El objetivo general es determinar la influencia de los créditos de las Cajas Municipales en el desarrollo empresarial de las Mypes del sector metalmecánica en el distrito de Independencia, teniendo en cuenta que el punto crítico es el acceso al crédito por un número razonable de micro y pequeñas empresas del sector metalmecánica. El método usado se desarrolló bajo el enfoque de estudio descriptiva, cuantitativa y explicativa en donde se ha considerado los aportes e investigaciones de diferentes personalidades que han ayudado a la investigación del tema. La población estuvo formada por 31 entidades de metalmecánica del distrito de independencia. Los resultados del trabajo de campo presentaron que las Mypes tienen grandes obstáculos para cumplir con los requisitos que les son exigidos. Por una parte, muestran errores técnicos asociadas a la presentación de las solicitudes de préstamo ante las instituciones financieras; esto comprende el armado del proyecto, el planteamiento de una estrategia y la capacidad de reunir la información pertinente. Por otra, tienen dificultades que se centran en la falta de garantías suficientes, a los elevados costos del financiamiento y a las exigencias de las instituciones financieras. Se llegó a la conclusión que la presente investigación permitió acceder algunas características del perfil de las Mypes, las mismas que en el mediano plazo se verán enfrentadas a la necesidad de actualizar su forma y criterios para inspeccionar los hechos económicos que se originan en la corporación.

Comentario: Berberisco en esta tesis, nos indica la falta de experiencia para solicitar un crédito, ya que uno no logra recabar toda la documentación solicitada para poder acceder a un crédito, ya que sumando también las muchas exigencias de las entidades financieras.

Zevallos (2017), *El Régimen MYPE Tributario y el Desarrollo Empresarial en las Empresas de Transporte de Carga en el Distrito de Huanuco-2017*. Tesis Pregrado, Universidad de Huánuco, Perú. El objetivo principal determinar de qué manera el régimen MYPE tributario influye en el desarrollo empresarial en las empresas transporte de carga en

el distrito de Huánuco-2017. El método que se utilizó es el enfoque cuantitativo, de alcance o nivel descriptivo – correlacional por que asocia a las variables. La población está conformada por las empresas de transportes de carga del distrito de Huánuco que se encuentran en el régimen MYPE tributario que son 215 empresas al mes de abril del 2017, según información obtenida por la Oficina de SUNAT-HUANUCO. El resultado obtenido nos dicen que los empresarios encuestados el 88% califican que el acogimiento al régimen MYPE tributario que es Bueno, porque ofrece beneficios tributarios a los empresarios que optan por el presente régimen, el cual les permite tener ahorros en gastos, sin embargo, el 12% califican regular, esta debido a que no cuentan en su totalidad con los beneficios tributarios y también se determina que el régimen MYPE tributario influye de manera positiva en el desarrollo empresarial de las empresas de transportes de carga en el distrito de Huánuco-2017 esto debido a que promueve la formalización y desarrollo de las empresas, con la no aplicación de sanciones tributarias les ayuda a tener menos gastos por sanciones, multas tributarias, percibiendo así ahorro que les sirve para incrementar mejor su gestión, desarrollo y poder ampliar su mercado, obtener mayor ganancias, posicionarse en el mercado. Se concluye que, para el 88% de los empresarios encuestados, el Régimen MYPE Tributario influye significativamente y de manera positiva en el Desarrollo Empresarial en las Empresas Transporte de Carga del Distrito de Huánuco-2017, permitiéndoles de esta manera mejorar su competitividad empresarial y posicionamiento en el mercado. El cual se determina y establece en los resultados que se muestran en los Gráficos N° 08 y N° 16 y también nos indican que el régimen mype tributario es beneficioso para el desarrollo empresarial, aporta beneficios para las emprendedores que se acogieron a este régimen.

Comentario: Zevallos en esta tesis, nos indica lo importante, que las empresas estén en el régimen correcto, ya que esto ayudara a poder alcanzar sus objetivos a largo plazo.

Mogollon y Sanchez (2015), *El coaching como herramienta para mejorar el desarrollo empresarial de las pymes del sector comercio del distrito de tarapoto – 2014*. Tesis Postgrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. El objetivo principal es determinar cómo el coaching se convierte en un instrumento para mejorar el desarrollo empresarial en las PYMES del sector comercio del distrito de Tarapoto en el 2014 y plantear un modelo de coaching para aumentar el desarrollo empresarial en las Pymes. Metodológicamente se aplica una investigación descriptiva. Se estudia evaluándose si los administradores de las pymes tienen o no conocimiento del coaching como herramienta para

progresar su desempeño empresarial. La población se realizó y aplico un cuestionario a los jefes, gerentes o encargados, para dar respuesta a los objetivos proyectados; para la recolección de la información, del universo de las pymes (127) que laboran en esta entidad financiera, se alcanzó una muestra de diez (10) colaboradores. Se obtuvo como resultado un notorio desconocimiento sobre el coaching como herramienta. Asimismo, se observó que las empresas que aplican esta herramienta tienen un mayor desarrollo empresarial, logrando un mejor desempeño de toda la organización para el cumplimiento de sus metas. Por último, se concluyó que son pocos los empresarios que conocen el coaching y si la conocen la aplican de manea empírica. También demuestra que el *Coaching* se está consolidando como una herramienta importante dentro del mundo de la gestión empresarial con la cual se gestiona de mejor manera el talento humano llevando a la empresa a obtener mejores resultados.

Comentario: Mogollón y Sánchez, nos indican en esta tesis lo importante que se está volviendo el coaching en las empresas, ya que mejora el rendimiento de los trabajadores.

Iturralde (2017), *Directiva estratégica y desarrollo empresarial en el sector importador comercial de materias primas en el Ecuador*. Tesis Postgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. El objetivo principal es proponer un modelo de Dirección Estratégica que considere las prácticas administrativas actuales a fin de favorecer el desarrollo empresarial de las entidades dentro de la zona comercial importador de materias primas en el Ecuador. El método utilizado es el enfoque principalmente cualitativo que tiene (aunque no puro), es principalmente comprender la problemática que afecta al sector empresarial dedicado a la importación de materias primas, conocer las causas por las cuales las prácticas actuales no han facilitado al empresario el desarrollo organizacional esperado y proponer un modelo de dirección estratégica diseñado con base en la fundamentación teórica revisada, teorías fundamentadas, marcos teóricos existentes, y en las entrevistas realizadas que a fin de cuentas son descripciones obtenidas a partir de observaciones. La población estuvo conformada por empresas importadoras y comercializadoras de materias primas en el Ecuador y cuyas actividades comerciales sean las mayores o, dicho de otra manera, representen los volúmenes más altos de importaciones al mercado ecuatoriano. Para esto se analizó la pertinencia de la utilización del principio de pareto o ley de los pocos vitales, sin embargo, la aplicación exacta del 80-20 no fue del todo acogida debido a restricciones y limitaciones que son explicadas en los siguientes párrafos, aunque sí se han considerado a empresas con la más alta actividad comercial al menos durante los últimos cinco años de

manera ininterrumpida. El resultado es el aspecto más recurrente por medio del cual se tiene entendido al desarrollo empresarial o al menos a través del cual se lo asocia, es con la optimización de recursos y procesos e incremento de las ventas, alcanzando un 47% de frecuencia. Es decir, si las ventas suben y los procesos son optimizados en alusión a mejoramiento de márgenes, se entiende que la empresa tiene desarrollo organizacional. El segundo aspecto con el que se asocia el desarrollo empresarial, con un 26% de recurrencia, es con la innovación de productos y servicios y captación de nuevos clientes estratégicos. Esto implica que la inclusión de otros productos o servicios, así como la conquista de nuevos clientes es asociado al desarrollo empresarial. Este aspecto guarda relación con el primero y cae dentro de una dimensión comercial. El nivel de agrado de los usuarios internos y externos y la optimización de recursos para el logro de objetivos organizacionales son considerados con un 11% en ambos casos como referentes para determinar el desarrollo organizacional. Por último, con un 5%, el mejoramiento de la posición de la empresa en el mercado es asociado al desarrollo empresarial. Llama la atención que elementos de dimensiones tales como la administración del talento humano, la administración del conocimiento, la gestión operativa e incluso la planeación estratégica, no sean abordados de manera más directa o recurrente dentro de las medidas para la determinación del desarrollo empresarial. En conclusión, Estos elementos identificados fueron analizados y claramente se observa que guardan coherencia con la situación problemática del desarrollo empresarial por cuanto son los aspectos menos atendidos en las organizaciones que evidencia no estar dirigidas estratégicamente en tanto que sí se observan en aquellas organizaciones en las que estos elementos destacan en su quehacer diario. Llama la atención que para las organizaciones estudiadas el factor que más asocian con el desarrollo empresarial es el incremento de las ventas, aun cuando la participación de mercado no sea de lo más importante y sin tocar siquiera aspectos relacionados con la gestión del talento humano.

Comentario: Iturralde en esta tesis, nos indica que el primer aspecto nos dice si las ventas suben y los procesos son optimizados se mejora los márgenes, se entiende que la empresa tiene un desarrollo organizacional. El segundo aspecto con el que se asocia el desarrollo empresarial es con la innovación de productos y servicios, también con los nuevos clientes estratégico, que gracias a estos dos aspectos la empresa cumple con todas sus expectativas y así pueda invertir en el futuro y generar ingresos.

Núñez (2015), *Plan de Negocios para el Desarrollo Empresarial de la Empresa Asiste Consultores S.R.L de la Ciudad de Trujillo – 2013*. Tesis Postgrado. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. El objetivo principal es elaborar un Plan de Negocios para el desarrollo empresarial de “Asiste Consultores” S.R.L. en la ciudad de Trujillo. La metodología utilizada es un estudio de casos, el cual es descriptivo porque a partir de la información recolectada se ha elaborado el plan de negocios. La población y muestra es la misma. Está constituida por la empresa Asiste Consultores S.R.L. de la ciudad de Trujillo. El periodo considerado para la investigación es la gestión del año 2013. Los resultados obtenidos se precisa la elaboración del plan de negocios para la empresa, sugiriendo servicios adicionales como: La Consultoría por Estudios de Ingeniería e Impacto Ambiental. Así mismo, se sugiere la agrupación de los servicios que Asiste Consultores ofrece por separado y ofrecerlos en conjunto. Del mismo modo, se plantea captar clientes de ciudades colindantes con la Libertad, representando buenas opciones para comenzar la expansión de la empresa. Junto a esto se pretende establecer alianzas estratégicas para captar personal especializado y mejorar así los servicios actuales y propuestos en la investigación. Además, se proponen estrategias de marketing, políticas de gestión y un plan estratégico. Como resultado del análisis financiero se ha obtenido un VAN de S/.56,435.65 indicador de que habrán utilidades, además se precisa que alrededor de los cinco años hay una TIR de 384% mayor al Costo de Oportunidad que es de 88.69%. De igual manera se concluye que la inversión inicial es de S/. 17,987, que incluye Inversión en Activo Fijo y Capital de Trabajo. Se llegó a la conclusión que, analizando el sector de la consultoría en el país a través de distintos estudios, se identificó que el servicio por Consultoría en Ingeniería, enfocado sobre todo en la parte estatal, está teniendo una evolución positiva, por lo que el desarrollo de esta oportunidad se incluyó en el plan de negocios. Se desarrolló un plan estratégico (análisis FODA, Estrategias de crecimiento y alianzas estratégicas) y un plan de marketing (las 4ps del marketing mix), las cuales establecen actividades que llevan al funcionamiento adecuado de los servicios que la empresa ofrece, así como el desarrollo del nuevo servicio propuesto.

Comentario: Núñez en esta tesis, nos indica lo importante que es el estudio del mercado donde se proyecta una inversión, y a su vez contar con personal capacitado, que este enfocado en el futuro proyecto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Auditoría operativa.

2.2.1.1. Definiciones

La auditoría operativa es importante para las empresas, ya que pueden tener un control y evaluar las deficiencias que puedan presentar. Otto (2013) afirma: “Una organización se puede analizar una parte o toda con la auditoría operativa, y así examinar sus sistemas, sus desempeños y sus controles, de acuerdo a los propósitos de su gerencia” (p. 1).

La auditoría operativa se desarrolla en base de un examen de control interno donde se evaluará si las áreas cumplen con sus respectivas funciones. Falconi (2016) considera:

Es la evaluación que se efectúa a una empresa con el fin de examinar la capacidad de la administración en base a las metas generales, su eficacia como institución y, su desempeño y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de difundir un documento sobre la situación global de la misma y la actividad de la gerencia. (p.2)

La auditoría operativa evalúa y formula recomendaciones para mejorar las actividades de la empresa. Navarrete (2015) expresa, “Evaluar profesionalmente las operaciones de todas las actividades o una parte de una entidad cualquiera, para medir su efectividad y proponer sugerencias gerenciales para mejorarlo”. (p.1).

Comentario: Los tres autores coinciden que es muy importante la auditoría operativa ya que se encarga de evaluar y controlar todas las partes de una empresa a su vez analiza y da soluciones a las deficiencias de la empresa.

2.2.1.2. Objetivos de la auditoría operacional

Según Otto (2013) los objetivos de la auditoría operacional se expresa:

(a) Mejorar o hacer más eficaz la recaudación; (b) Disminuir los costes y los desembolsos (de fabricación, los costes de transporte, los costes administrativos y otros costes); (c) Mejorar los procedimientos operacionales para aumentar la rentabilidad o para disminuir las pérdidas; (d) Especificar si se han atendidos las normas, los métodos y las habilidades de trabajo que permitan obtener el éxito proyectado; (e) Documentar debidamente los cambios que rentabilicen la realización

del trabajo; (f) Adelantarse en la representación e implementación de los cambios que enriquecen a la corporación en general. (p.1)

Según Huamán (2014), Cabe señalar que los propósitos de la auditoría operativa están orientados a definir e indicar sobre el nivel de realización de los objetivos y metas en función a la economía, eficacia y eficiencia; también se refiere a la transparencia y razonabilidad a fin de:

(a) Determinar si los propósitos y metas pronosticados en los programas institucionales se han desarrollado de acuerdo a las exposiciones legales emitidas por las entidades y por los organismos rectores; (b) Estimar los rendimientos conseguidos por la sociedad durante un periodo con relación a los objetivos previstas en el proyecto operativo corporativo; (c) Describir si la sociedad ha constituido un sistema de estimación y medición de resultados aprobados, para anunciar así el cumplimiento de la administración; (d) Nivel de eficiencia en la operación, seguridad y ocupación de los activos y si están siendo gestionados con transparencia, economía y razonabilidad. (p.22)

Comentario: Tanto Huamán como Otto describen los objetivos de la auditoría operativa, está determinado a mejorar la eficacia y eficiencia para lograr alcanzar los objetivos de la empresa.

2.2.1.3 Normas de la auditoría operativa

Las normas de auditoría son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros históricos. Sandoval (2012) define:

(1) Normas generales: la auditoría debe ser ejecutado por una persona o entes que cuenten con los conocimientos apropiados y la facultad como auditor. En todas las temáticas relacionados con un contrato, el o los auditores corresponden a mantener una táctica o aptitud independiente. O debe tener cuidado profesional en sus funciones y planeación de la auditoría y en la elaboración del informe; (2) Normas sobre el trabajo de campo: la operación debe de ser proyectado apropiadamente y los colaboradores, si se cuenta con ellos, deben ser inspeccionados de forma oportuna. Debe entenderse de forma minucioso el control interno, a fin de diseñar la auditoría y definir la naturaleza, duración y prolongación de las evidencias que se desarrollarán.

Debe haber suficiente evidencia mediante supervisión, consultas, observación y certificaciones para tener un cimiento prudente para manifestar un dictamen respecto a los estados financieros que se auditen; (3) Normas sobre información: el testimonio debe revelar si los estados financieros muestran concordancias con las normas de información financiera adaptables. La documentación se deben determinar aquellas coyunturas en las que no se hayan analizado los principios de manera razonable en el periodo actual en correlación con el periodo anterior. Las declaraciones informativas en los estados financieros deben examinarse prudentemente a no ser que se indique otra cosa en la documentación. El informe debe incluir un juicio a los estados financieros, en su totalidad, o alguna sugerencia de que no puede emitirse un dictamen. (pp. 105-106)

Las normas de auditoría, Según Grimaldo (2014), lo divide de la siguiente manera:

(1) Normas generales: implantan la competencia de la auditoría, enlazadas con la naturaleza personal, que van ligadas a las aptitudes, al entendimiento, a la habilidad y a la calidad en el trabajo de la auditoría; (2) Normas de cumplimiento: hacen alusión a todas aquellas sugerencias técnicas y métodos de auditoría financiera, incorporando las medidas de calidad tomadas, para la realización del trabajo de un auditor; (3) Normas de informe: instauran todo lo vinculado a la exhibición del informe de auditoría, contenido, fecha, muestra y estructura, que conforman los requisitos que se deben tener en cuenta para la comunicación de los resultados en la auditoría financiera. (pp. 25-26)

Comentario: Sandoval y Grimaldo determinan que las normas de la auditoría operativa deben de ser realizado por un personal capacitado, siguiendo las normas establecidas, pero también teniendo en cuenta la cualidad moral.

2.2.1.4. Características de la auditoría operativa

Según Díaz, Rodríguez, Pérez et al (2012) las características se expresan de la siguiente manera:

(a) Ayuda a reformular los propósitos y políticas de la institución; (b) Contribuye a la administración superior a examinar y someter las actividades de la institución; (c) Ayuda a tener una percepción de largo plazo a quienes se someten a la decisión, así ellos pueden proyectarse mejor; (d) Según a las circunstancias puede ejercerse la

auditoria operativa en forma parcial, teniendo en cuenta uno o más sectores periódicas y rotativamente; (e) La auditoría operativa se compromete ser experimentada por una agrupación multidisciplinario, donde cada experto se debe acoger en la medida que se requieran sus conocimientos; (f) El auditor operativo, debe fundamentar su capacitación en la administración general, teoría de la corporación, auditoria, costos, economía, psicología general y social, administración de personal, comercialización, finanzas, elaboración de política y estrategia de empresas entre otras más.. (p.4)

Teniendo en cuenta que las características son los mismos mencionados anteriormente, no existe ninguna diferencia. Rodríguez (2017) define lo mismo:

(a) Apoya a formular los retos y normas de la entidad; (b) Contribuye a la administración sobresaliente a determinar y verificar las actividades de la institución; (c) Impulsa a tener una percepción de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden proyectarse mejor; (d) De acuerdo a las coyunturas puede practicarse la auditoria operativa en modo parcial, a causa de una o más áreas establecidas periódicamente y rotativamente; (e) La auditoría operativa debe ser creada por un conjunto interdisciplinario, donde cada experto se compromete a incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos. (p.11)

Comentario: Definen lo mismo, que las particularidades de la auditoria operativa reformulan los objetivos y normas de la corporación. Apoya a la gestión a determinar e inspeccionar las funciones de la institución; también a tener una visión a futuro.

2.2.1.5. Metodología de la auditoria operativa

Según Díaz, Rodríguez, Pérez et al (2012), la metodología que se realizará para examinar la entidad será:

(1) Familiarización: los auditores deben saber cuáles son los propósitos del estudio, como van a lograrse y cómo van a definir los resultados. (2) Comprobación: solicitar que los auditores analicen en detalle una muestra escogido de la actividad, seleccionada preferiblemente por muestreo descriptivo; la dimensión de esta dependerá de su propia apreciación basado en el nivel de confianza que sea indispensable para que figure razonablemente la localidad de la cual se eligió. Al efectuar la comprobación los auditores comúnmente están inclinados en tres asuntos: costo, calidad y periodo correcto. (3) Evaluaciones y sugerencias: las sugerencias

deben realizarse únicamente cuando el auditor está completamente seguro; como resultado de su examen. (4) Comunicar los resultados a la gerencia: los auditores otorgan un mejor servicio a la administración y mantienen mejores vínculos con la administración departamental cuando explican los hechos que han descubierto. (pp. 5-6)

Teniendo en cuenta al momento de auditar debemos de tener un método de trabajo y poder aplicarlo eficientemente. Rodríguez (2017), los procedimientos que se usará para analizar a la institución será:

(1) Etapa preliminar: conocimiento previo de la entidad; (2) Etapa de preparación general: puntualizar las zonas críticas, para así llegar a decretar las causas últimas de los problemas. Se debe colocar hincapié en los métodos de control internos gerenciales y dirección de cada área; (3) Etapa de estudio específico: se puede implantar la correlación entre los problemas potenciales y visibles y las causas que en realidad lo ocasionaron. El auditor debe producir un tipo de control. Con un material estructurado se procede a un estudio del problema, con el fin de manifestar los juicios que conozcan al dictamen existente de la situación y también a un pronóstico; (4) Etapa de información de los resultados: es un documento que facilita un criterio meditada, competente e individualista en relación al componente sometido a estudio, con su evidencia conveniente; (5) Etapa de seguimiento: el auditor debe observar que los decaimientos han sido resueltos. Si el auditor es de la sociedad no tiene para que enterarse y se salta esta etapa. (pp. 13-14)

Comentario: Los autores coinciden que para poder realizar correctamente una auditoria se debe de tener un buen método de trabajo y aplicarlo correctamente según sea el caso.

2.2.1.6. Procedimientos de auditoria

Teniendo en cuenta que los métodos de auditoria radican en el uso de los procedimientos de auditoria para poder conseguir las evidencias suficientes. Otiniano (2016) expresa lo siguiente:

(a) Pruebas de control: el auditor las desarrolla con el propósito de obtener seguridad razonable de que los métodos de control interno buscan confiar y adaptarse eficientemente; (b) Pruebas metódico: el uso de comparaciones, investigaciones, cálculos, fiscalizaciones y observaciones para examinar y extender las posibilidades

con relación a los datos financieros y de operación para cotejarlos con las clase de transacciones que se hayan registrado o con los saldos de cuentas; (c) Pruebas de detalle: es la utilización de una o más procedimientos de auditoría, asientos o transacciones individuales que establecen el saldo de un balance. (p. 15)

El procedimiento de auditoria es fundamental porque es un medio donde se encontrará las evidencias y el auditor podrá emitir su informe. Choez (2017) define lo siguiente:

(1) Pruebas de cumplimiento: son aquellas que consisten en verificar si existen procedimientos de control interno, si son aplicados y si cumplen con la normativa; (2) Pruebas sustantivas: son aquellas que se vinculan con la validez de la indagación financiera mediante pruebas de transacciones, saldos y análisis. (p.16)

Comentario: Los autores opinan que los procedimientos de auditoria consisten en la aplicación de las técnicas de auditoria para poder obtener las evidencias y el auditor podrá emitir su informe

2.2.1.7. Tipo de riesgos de auditoria

Teniendo en cuenta que los riesgos perjudican las actividades de las empresas, el auditor deberá de identificar las partes débiles donde evaluará y dará sus recomendaciones. Según Morales (2014), toma en cuenta tres riesgos importantes que son:

(a) Riesgo inseparable: es la sospecha de equivocación en la sociedad, simboliza el riesgo de que sucedan errores importantes en su desarrollo, establecimientos, aspectos financieros o no financieros, en función de las particularidades de dichos procedimientos, negocios o estados, sin examinar el producto del uso del control interno constituido; (b) Riesgo de comprobación: simboliza el peligro de que los errores significativos que pudieran encontrarse en un procesamiento, comercio, aspecto financiero o no financiero, no sean advertidos o descubiertos debidamente por la organización de control interno; (c) Riesgo de descubrimiento: representa el riesgo de que los métodos, aplicados por el conjunto de auditores, no revelen los errores importantes que hayan evadido la organización de control interno. (pp. 103-105)

En toda auditoria se debe tener en cuenta tres elementos de riesgo, ya que nos ayudara a detectar a las áreas que se encuentran afectadas. Según Ariza (2013) expresa:

(a) Riesgo inherente: Sospecha a la ocurrencia de errores relevantes originadas por las particularidades de las instituciones; (b) Riesgo de control: de que los procedimientos de control interno esté preparado para descubrir o detectar errores significativas en forma pertinente; (c) Riesgo de detección: que los errores no reconocidos por los registros internos; tampoco sean identificados por el experto. (p.17)

Comentario: Los autores coinciden en que los riesgos de la auditoria operativa se dividen en 3, que son piezas fundamentales para poder detectar las irregularidades que se presentan en la empresa y así poder corregirlas a tiempo y no esperar que pongan en peligro a la empresa y se obtengan perdidas de por medio.

2.2.1.8. Papeles de trabajo

El papel de trabajo es significativo para el auditor, ya que son documentos que sustentan todo el trabajo realizado durante la auditoria. Ramón (2016) define:

Informe de auditoría se refiere a los documentos de trabajo que registran la auditoría y que deben ser entendido y seleccionado por el auditor y comprobados por el administrador de auditoría interna. Los papeles de trabajo comprenderán información concerniente a las técnicas y los procedimientos de auditoria estudiados, demostración relevante conseguida durante la auditoria y las observaciones y bases que sujetan los hallazgos y sugerencias a reportar. (p. 163)

Teniendo en cuenta que los papeles de trabajo es la documentación obtenida durante la realización de la operación, donde el auditor encontrara las evidencias y hallazgo. Vargas (2017) define:

Es el grupo de cédulas realizados y adquiridos por el auditor durante el desarrollo del examen, desde la planificación inicial, la planificación detallada y la conclusión de la auditoría, ayudan a demostrar en forma suficiente, competente y pertinente la labor ejecutado por los auditores y defender sus dictámenes, persistentes en los hallazgos, las conclusiones y las sugerencias mostradas en los documentos. (p. 13)

Comentario: Los autores definen que los papeles de trabajo es la información obtenida durante la ejecución del trabajo, donde el auditor encontrara las evidencias y hallazgo de la auditoria.

2.2.1.9. Hallazgo de auditoria operativa

El hallazgo de auditoria es lo que se encuentra dentro de la etapa de ejecución, quiere decir las áreas que están presentando ineficiencias en sus operaciones. Navarrete, (2015) define:

El planteamiento básico de una auditoría operacional está conducido a encontrar las labores o acciones inefectivas, ineficientes o antieconómicas. Hallarlas establece el hallazgo de auditoría operacional que se puede precisar como actividad que está afectada negativamente o dañada en la efectividad, eficacia o economía. (p.1)

Teniendo en cuenta que el hallazgo de auditoria se da por incumplimiento de las normas, donde será observado por el auditor y especificado en sus papeles de trabajos. Vargas (2017) considera:

El descubrimiento en la auditoría posee el conocimiento de adquisición y el resumen de información determinada sobre una ejecución, función, propósito, unidad representativa y que los resultados sean de afecto para los administradores de la corporación auditada. Las particularidades que debe comprender un hallazgo son condición, criterio, causa y efecto. (p.14)

Comentario: Los autores coinciden que los hallazgos de auditoria son operaciones o actividades inefectivas, antieconómicas o ineficientes que están perjudicando a la empresa.

2.2.1.10. Informe de la auditoria operativa

El informe de auditoría es la parte concluida, donde el auditor entregara a la Gerencia todo el trabajo realizado, donde mencionara en el documento todas las evidencias y hallazgos encontrados durante el desarrollo de la auditoria. Grimaldo (2014) expresa:

Es el ejecutado una vez se tiene el resultado de la documentación, indagación y el estudio practicado por el auditor, en donde muestra de una manera responsable su criterio sobre el área o actividad auditado, con relación a las metas establecidas, mostrando así, las debilidades halladas, si existen, las sugerencias que ayuden a excluir los orígenes de estas falencias y apoyar las acciones correctivas indispensables. Mencionemos que los seres auditados durante el avance de la auditoria, deben hallarse y comunicarse en los hallazgos encontrados, por lo anterior puede haber acceso a cualquier información concerniente a algún hecho descubierto. La documentación debe ser entregado de una forma sencilla y clara, considerando a ser oportuno y constructivo. (p. 29)

El auditor al culminar con su trabajo emitirá un informe donde indicará las evidencias y los hallazgos encontrados en la empresa auditada, donde señalará las áreas afectadas y las recomendaciones para poder corregir estas deficiencias. Orrantia (2014) define:

En toda fase de auditoría, el documento difundido por el auditor es la pieza clave que concluye con la actividad elaborado por los expertos asignados a esta ocupación. Referido a este informe es un escrito mercantil de condición formal en el que el auditor plasma su juicio sobre la razonabilidad de las cuentas periódicas y, por ello, forma la base a través del cual aquel informa los resultados de su auditoría a los clientes que quieran enterarse la credibilidad de la información contable declaradas por las entidades. De esta manera, el informe publicado por el auditor hace las veces de cara pública en todo este medio, básicamente porque resulta ser la única vía de comunicación de toda persona indiferente a la auditoría. De ahí que el valor de los consumidores consiga de una auditoría, las posibilidades que estos se conformen por el auditor y la apreciación que alcancen el trabajo profesional sean cuestiones intrínsecamente originadas por dicho informe. (p. 14)

Comentario: Los autores concuerdan que el informe de auditoría es la parte final, donde el auditor entregará a la Gerencia todo el trabajo realizado, donde mencionará en el documento todas las evidencias y hallazgos encontrados durante el desarrollo de la auditoría. Afectadas y las recomendaciones para poder corregir estas deficiencias.

2.2.1.11. Definiciones control interno

El control interno es fundamental porque podemos encontrar rápidamente las deficiencias que pueda tener las áreas y poder corregirlo en su momento. Según Freire Hidalgo y Freire Rodríguez (2011), (Considerado por Mena en el 2017) considera:

Es el programa de la organización y está compuesto por métodos y técnicas adoptados por la dirección de una sociedad tendientes a: preservar los recursos, recibir información confiable y preciso, obtener la eficiencia de las operaciones y alcanzar el cumplimiento de las normas creadas. (p.45)

Teniendo en cuenta que el control interno ayuda a prevenir y a detectar los fraudes que puedan ocurrir dentro de la empresa, es por eso que toda empresa debe de tener un control interno, ya que ayudara a cumplir que los objetivos propuestos. Gonzabay y Torres (2017) expresa:

Representa todos los procedimientos y políticas (inspecciones internas) adaptados por la gerencia de una corporación para ayudar a conseguir la meta de la administración de asegurar, tanto como sea posible, la dirección ordenada y eficaz en el negocio, insertando conformidad a las políticas de gerencia, la salvaguarda de los recursos, la previsión y detección de error y fraude, la integridad y posición de los registros contables, y la oportuna disposición de la información financiera confiable. (p. 22)

Comentario: Los autores determinan que el control interno es muy importante porque podemos encontrar rápidamente las deficiencias que pueda tener las áreas y poder corregirlo en su momento.

2.2.1.12. Componentes del control interno

Teniendo en consideración que los componentes del control internos, son procedimientos que toda empresa debe de seguir y así puedan lograr sus objetivos propuestos. Carmona (2016) expresa cinco componentes:

(1) Ambiente de observación: está compuesto por procesos, normas y sistemas que suministran las bases para llevar a cabo el control interno a través de la entidad. Los directores y la alta dirección fijan el modelo en relación con la significación del control interno y las normas de comportamiento esperado. Enmarca el tono de la institución, influenciando la moralidad del peligro en su personal. El ambiente de control es la cimiento del resto de los componentes y proporciona orden y organización en la entidad; (2) Estimación de riesgos: implica un desarrollo activo e interactivo para reconocer y examinar riesgos que perjudican el éxito de los objetivos de la empresa, el riesgo se explica como la probabilidad de que un acontecimiento suceda y perjudique a la corporación negativamente, dando la base para decretar cómo los riesgos deben ser suministrados. La administración estiman posibles modificaciones en el contexto y en el propio modelo del establecimiento que entorpezcan su posibilidad de lograr sus propósitos; (3) Función de control: son las acciones fundadas por políticas y técnicas para ayudar asegurar que las gerencias de la administración para moderar los riesgos y que produzcan un impacto potencial en el resultado de los objetivos que son utilizados. Las acciones de control son ejecutadas a todos los niveles de la empresa y en varias fases de la evolución del negocio, y sobre el ámbito tecnológico; (4) Información: la comunicación es obligatoria en la corporación para desempeñar las responsabilidades de control interno en soporte del

resultado de los objetivos. La comunicación permite al colaborador entender las tareas del control interno y su importancia para el alcance de los objetivos; (5) Monitoreo: son las evaluaciones presentes o separadas, o una mezcla de ambas es usada para diagnosticar si cada uno de los componentes del control interno, incorporados los controles para efectivizar los inicios de cada componente, está concurrente y funcionando. Los hallazgos son determinados y las deficiencias son informadas oportunamente, las características son comunicadas al directorio. (p.9)

Los componentes del control interno según Coopers y Lybrand (1997) (considerado por Camacho, Gil y Paredes en el 2017) lo define de la siguiente manera:

(1) Ambiente del control: es el centro de un negocio. Los colaboradores son el motor que empuja a la empresa y es la base sobre los que reposa todo; (2) Evaluación de los riesgos: la organización debe saber y aproximarse a los riesgos con los que se va a confrontar. Hay que precisar los objetivos, incorporados en las actividades de producción, comercialización, finanzas, ventas y entre otras actividades., para que la corporación actúe de forma ordenada. Asimismo debe implantar un mecanismo para determinar, examinar y tratar los riesgos pertinentes; (3) Actividades de control: deben crearse y efectuarse políticas y métodos que ayuden a obtener una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficiente en las acciones consideradas necesarias para enfrentar los riesgos que existen respecto a la obtención de los objetivos de la institución; (4) Sistemas de información contable: tiene ligación con los sistemas e informes que permiten que la administración cumpla con sus compromisos; (5) Monitoreo de actividades: es una técnica que determina la calidad del control interno en la corporación y su desempeño en el tiempo. (pp. 4 y 5)

Comentario: Los autores indican que los componentes del control internos, son procedimientos que toda empresa debe de seguir y así lograr los objetivos propuestos.

2.2.2. Desarrollo empresarial

2.2.2.1. Definiciones de desarrollo empresarial

Delfín y Acosta (2016) define que:

El desarrollo empresarial enlaza diferentes ingredientes con los que el empresario puede guiar a una institución hacia el éxito de sus metas. Componentes como incremento económico, formación empresarial, liderazgo, dirección del conocimiento

y las novedades. Es una idea integrador con el que se puede ganar una impresión efectiva en las instituciones mediante el estudio de las aptitudes del capital humano. (p.1)

Rocha y Paladino (2014) expresa que: “El desarrollo empresarial es un procedimiento por el cual los componentes de una entidad obtienen y mejoran sus capacidades para la utilización eficiente de los recursos que tiene la corporación, además que coopera en el progresión sostenible.” (p.1).

Varela (2010) (considerado por Benites 2015) lo define de la siguiente manera que:

El desarrollo empresarial es una evolución por medio del cual el gerente y sus trabajadores logran y tonifican sus capacidades, las cuales ayudan al uso eficaz de los activos de la empresa, y a la originalidad de productos, de tal manera, que estos coadyuven al aumento sostenible de la sociedad. (p.41)

Comentario: Los autores coinciden que el desarrollo de las empresas es una transformación por medio del cual el empleador y sus trabajadores obtienen o reconfortan sus capacidades y experiencias, que benefician y ayudan a llegar a cumplir los objetivos.

2.2.2.2. Etapas del desarrollo empresarial

Navarro, (2016) Expresa que las: Fases del desarrollo empresarial las corporaciones u organismos a magnitud que va progresando o pensando pasan por distintas etapas.

(I) Primera fase predicción y proyectar: punto preliminar en el cual se decreta y expresa el objetivo a lograr. (II) Segunda fase estructurar todo el proceso: se establece en este momento lo que se desea y busca como organización. (III) Tercera fase dirección: se enmarca la actitud del líder y la idoneidad que domina para dirigir a los individuos que forman parte de la sociedad. (IV) Cuarta fase fusión de recursos humanos y no humanos. Ciclo en la cual se establecen las agrupaciones de trabajo y poseer el entendimiento y forma de las personas que trabajaran en la corporación, igualmente en este período se añade la maquinaria y otros recursos no humanos que serán aprovechados en el futuro. (V) Quinta fase de práctica: ciclo de la entidad en la cual parte al mercado a ofrecer sus artículos o servicios fuertemente ante su rivalidades. (VI) Sexta fase evaluación: posteriormente al impulso al mercado se

efectúa un examen del trabajo ejecutado, para así proponer nuevos fines tonificando los puntos agradables y adiestrando los perjuicios. (p.34)

Varela (2010) (Considerado por Benites 2015) expresa que las etapas se dividen de la siguiente manera:

(I) Etapa prevención y planificación: con esta fase empieza todo negocio. Lo que se busca es puntualizar la misión de la corporación, las ambiciones, las finalidades, la deontología de trabajo. Se decretan las políticas y métodos. Se acomodan los presupuestos, se hacen los diseños y programación de trabajo. Se limita al mercado, se observa el ambiente. Es decir, se trata de especificar la razón de ser la empresa. Lo ideal es que este período suceda antes de expulsar a marchar el negocio. (II) Etapa organización: en este momento la entidad tiene que precisar los límites de su labor. En ella, las normativas y los estatutos habituales deberán acordarse notarialmente, o sea, se localizan y detallan las áreas de trabajo, las subordinaciones, los programas y los espacios físicos. La sujeción de límites, es decir, de horarios, sitio de trabajo, rangos, relación y leyes, elige una disposición que deja calcular imparcialmente los resultados de las labores, una vez demostrado las diferentes actuaciones de la entidad y sistematizado la tarea de la empresa. (III) Etapa de directiva: en este período el líder señala a la corporación su estilo personal de guiar, implantando los parámetros de intervención. El desafío es constituir el equipo y alcanzar el acuerdo de los trabajadores con la corporación y sus ambiciones. (IV) Etapa incorporación de recursos humanos y no humanos: en esta circunstancia todos los ahíncos previos cristalizan en una igualdad institucional. Se fortalece la representación (y autoimagen de la institución). Los establecimientos, el equipo tecnológico y los individuos que se contratan son coherentes con la delegación, organización y administración de la entidad. Se trata de armonizar los esfuerzos humanos y los recursos materiales. (V) Etapa realización: la elaboración es el único ingrediente que explica la actividad empresarial. Afecta en el momento en que la potencia está solidificada en obtener los propósitos de la sociedad y de las personas que la incorporan. (VI) Etapa de apreciación: la apreciación del ente debe ser una ocupación prolongada y estable. Sin embargo, también la podemos ver como la última fase del progreso de una empresa. En la etapa de apreciación se lleva a cabo un estudio de los efectos de la dirección empresarial (p.41-43)

Comentario: Los autores tienen bien claro que es muy importante la planificación y organización de una empresa, ya que aplicando estas etapas la empresa logrará sus objetivos propuestos y podrán tomar buenas decisiones y obtener utilidades.

2.2.2.3. Crecimiento empresarial

Hernandez (2001) (Considerado por Zevallos (2017) expresa que:

El crecimiento empresarial es una maniobra adoptada por una entidad, cuyo fin es el incremento de la renta o de la colaboración en el mercado (crecimiento auténtico), o cuanto menos, el soporte del rendimiento de la cuota de mercado presente (crecimiento permanente). (p.43)

Royo (2014) expresa que:

El crecimiento de la empresa hace alusión a incrementos de dimensión en variables tales como la capacidad de los recursos, la fabricación, las enajenaciones, las ganancias o el personal dependiente. Es uno de los componentes importante en la explicación de la habilidad corporativa. (p.1)

Comentario: Tanto Hernández como Royo determinan que la progresión empresarial está vinculado con el crecimiento de la rentabilidad de la sociedad.

2.2.2.4. Crecimiento económico

Pérez (2016) define que:

El crecimiento económico es el acrecentamiento o agrandamiento cuantitativa de la utilidad y del valor de los bienes y servicios consumados y realizados en el régimen económico, sea regional, nacional o internacional, durante un periodo preciso de tiempo, por lo regular durante un año, y se calcula a través de la contribución de crecimiento del producto interno bruto, y es lógico medirlo en términos auténticos para descartar las consecuencias de la inflación. Se trata de un prodigio económico activo que continuamente impulsa cambios en la organización de las diferentes zonas lucrativos. (p.1)

Pérez (2017) expresa que:

El crecimiento económico cita al aumento de diferentes señales de la economía de un país. Si crecen las inversiones, la elaboración de servicios y bienes, el desembolso y el uso energético, por ejemplo, puede mencionarse que dicho país registra crecimiento económico. Este desarrollo enlaza tener como desenlace una mejora en la calidad de existencia de la población, ya que la gente tiene más efectivo disponible.

En un sentido general, el incremento económico compromete el aumento del valor de los servicios y los bienes terminados que se fabrican en un cierto estado durante un ciclo determinado. A este valor se le denomina como producto bruto interno (PBI) o producto interno bruto (PIB).

El incremento del PBI, de esta forma, manifiesta un desenvolvimiento económico. De acuerdo a múltiples economistas, esta cantidad no llega a disponer si mejoró la calidad de subsistencia de los ciudadanos, sino que es indispensable estudiar el crecimiento del PBI per cápita (por habitante).(p.1)

Comentario: Los autores determinan que el crecimiento económico se mide mediante el crecimiento del PBI, este incremento económico se refiere al alargamiento de distintos indicadores de la economía de un país.

2.2.2.5. *Capital humano*

Aguilar (2013) define que:

El capital humano se menciona al incremento de la suficiencia de la obtención del trabajo empeñado a través del aumento en las competencias de los colaboradores y empieza ante la necesidad de las instituciones de contar con un utensilio de alta tecnología que dé apoyo en la productividad, ya que ni con la tecnología más delantera podemos obtener las metas anheladas si no la efectuamos con un recurso altamente autorizado, que cuente con los conocimientos para dar valor en la sociedad.

En todo momento, las sociedades se proponen metas de corto, mediano y largo plazo, no solo para persistir sino para reinventarse. Cada elemento rentable debe trabajar de manera eficiente para formalizar con dichos objetivos, es aquí donde se propone el recurso humano como capital humano. Es considerable el poder averiguar cómo incrementar sus genios y aumentar sus capacidades a tal nivel, que sea apto de ascender por sí mismo para ofrecer lo mejor de su persona al trabajo. (p.1)

Carrión (2013) expresa que:

Capital humano es el entendimiento que tiene cada ser, comprendiendo que a medida que la persona aumente sus conocimientos de esa misma manera aumentara su capital humano. Las posturas es el cimiento del capital humano, en estas se pueden cotejar las actitudes de las personas la cual accede a jugar un papel significativo en el mundo interior de los recursos humanos. En la posición adecuado está el primer paso hacia el progreso dentro de la constitución ya que esta no se alcanza solo teniendo conocimientos exclusivos e irremplazable, sino que ayuda a tener una conducta apropiado con relación a su medio radial.

Las conductas son soft, la zona que no se ven, pero que no dejan de ser inapreciable, entre estas actitudes se pueden referir las ansias que se distingue del subalterno, su afán y colocación de inventar las cosas, son capacidades relacionado a las personas y esto conforma nuestra manera de intervenir frente a la función que se nos asignan, por lo que se manifiesta, es la soporte del capital humano.

De manera que en la actitud es una de las combinaciones para perfeccionar un buen capital humano, de nada ayuda los proyectos de preparación y formación al individuo, si esta no tiene la conducta eficaz para que este de sus diseños a la sociedad. (p.1)

Comentario: Tanto Aguilar como Carrión tienen bien claro lo importante que es el capital humano para una empresa y que si está mejor capacitado podrán cumplir con sus funciones de la mejor manera.

2.2.2.6. *Espíritu emprendedor*

Sande, (2015) define que:

El espíritu emprendedor es sobre todo una apariencia, en la que se manifiesta la causa y la suficiencia a la hora de reconocer una ocasión y enfrentarse por ella para obtener algo apreciado. Unas veces evoluciona la plaza y otras, incluso inventan modernos mercados. Figura del emprendedor forma lugar del carácter de las personas. Los empresarios conforman una asociación diversa y corresponden de todas las carreras y condiciones sociales. No impedir, existen ciertas particularidades que expresan el estilo empresarial, entre las que se insertan una predisposición a admitir contingencias y una captación por la cualquier dimensión en las diferentes etapas de su periodo de vida, desde su obra a la faceta de progresión, transferencia o cese y nueva postura en marcha. Está reciente en los comercios de todos los grupos, tecnológicos o

tradicionales, en las empresas grandes y pequeñas, tanto en las de una simple disposición familiar como en las que llegan a contribuir en la bolsa. (p.4)

Stoner (1996) (Considerado por Tun 2014) expresa que:

El incidente de tomar una percepción e imaginar una organización para extender dicho plan se llama espíritu del emprendedor. El emprendedor, se estima que la variación en el entorno le entrega exactitud, utiliza los componentes de la creación para elaborar bienes y servicios modernos. El espíritu emprendedor difiere de la gerencia porque se consolida en estrenar cambios. El espíritu emprendedor se puede conceder cuando un individuo o asociación de personas empiezan un establecimiento flamante. Cuando a una persona por el simple hecho de aventurarse a inaugurar una asociación tiene espíritu emprendedor, no implica si es alto o bajo el peligro, lo que interesa es que debe de guardar y asegurar sus metas para continuarlas. (p.1)

Comentario: Los autores coinciden que el espíritu emprendedor es una actitud y causante de empresas con nuevas visiones y tienen una preferencia de asumir peligros y una captación por la individualización y la actuación personal.

2.2.2.7. *Gestión empresarial*

Álvarez (2013) define que:

La gestión empresarial se puede comprender como toda tarea que se requiere por medio de la adquisición de recursos para elevar la productividad y enriquecer la eficacia en toda la constitución. La hoja del mensaje es básica para obtener los deseos de la gestión empresarial.

Una de los principales desempeños del ejecutivo es saber anunciar dentro de su organización y, especialmente a los trabajadores de su agrupación. (p.1)

Castillo (2015) expresa que:

Es la ocupación empresarial cuya meta es la prosperidad del rendimiento y la competitividad de una institución. La gestión empresarial expresa el plan, implementación y examinar la dimensión y estrategias vinculadas con procedimiento de manejo y productividad. (p.48)

Comentario: Tanto el autor Álvarez y Castillo nos indica que la gestión empresarial es una función fundamental para mejorar y alcanzar los objetivos de una empresa de manera eficiente y eficaz, ya que es considerable complacer las exigencias de los clientes y así la empresa pueda obtener ganancia.

2.2.2.8. *Gestión del conocimiento*

Artiles y Pumar (2013) define que:

La Gestión del Conocimiento ha sido reconocido como un nuevo planteamiento gerencial que contempla y emplea el valor más valioso de las organizaciones: el recurso humano y el entendimiento que los humanos adquieren y dan a la organización. Uno de los valores principales de la gestión del conocimiento es su completa relación con cualesquiera otras capacidades, como la administración de calidad, la reingeniería, el benchmarking, la preparación fundamental y otras, que se basan también en inteligencia. Todas estas son pieza de la habilidad de la entidad renovada e incorporada. (p.1)

Hernández (2014) expresa que:

La gestión del conocimiento es una fase que protege a los organismos para hallar la comunicación sobresaliente, elegir, disponer y anunciar a todo el personal dinámico; este ciclo es imprescindible para gestionar tales como el fallo de problemas, dinámica el aprendizaje y la toma de decisiones.

La gestión del conocimiento puede aumentar el ejercicio de la organización en modo de conseguir una organización capaz, pero no es competente por sí sola; puesto que gestión del conocimiento compromete a la planificación de maniobras y el comercio de políticas y además la cooperación de todo el personal de la organización un alto sentido de responsabilidad para efectuar su función y la aprobación del proceso de administrar. (p.1)

Comentario: Los autores nos indican lo importante que es la gestión de conocimiento, ya que nos ayuda a la determinación de los problemas, enérgico de la enseñanza y la toma de decisiones. Y si se maneja con un buen planeamiento se tendrá buenos resultados.

2.2.2.9. *Cultura organizacional*

Dorta (2014) explica que:

Cultura organizacional simboliza una muestra complejo de creencias, posibilidades, propósitos, valores, postura y comportamiento repartida por los colaboradores de una sociedad que crece con el paso del tiempo. En forma más detallada, la cultura organizacional comprende: formas frecuente de informarse, reglamentos que participan las personas y equipos, valores esenciales, doctrina que dirige las políticas y la toma de decisiones, las guías del juego para colocarse bien y el sentimiento o el ambiente que se traspa en una organización por la orden física y la forma que los colaboradores interactúan con los compradores, suministradores y otras solicitudes exteriores. (p.1)

Serrano (2013) expresa que:

La cultura organizacional es un grupo de certidumbre, procedimientos, tradiciones y valores, comprendidos por todos los trabajadores de la constitución y es una variante considerable de saber como futuros directores y para los que ahora lo son, ya que a través de una formación organizacional autoritaria se alcanza una superioridad competitiva. (p.1)

Comentario: Tanto Dorta como Serrano nos indican que la cultura organizacional son formas rutinarias de comunicarse, filosofía o normas que orienta a la legalidad y a la toma de juicio, las pautas del juego para poseer un buen clima laboral.

2.2.2.10. *Liderazgo*

Sosa (2016) define: “el liderazgo no es más que la ocupación o medio de influenciar a la gente para que persevere gustosamente en el resultado de los deseos del grupo, comprendiendo por grupo una parte de la organización con intereses similares” (p.1).

Daft (2012) detalla el liderazgo como:

La explicación de autoridad que sucede en medio de los líderes y sus seguidores, mediante el cual las dos piezas intentan llegar a cambios y rendimientos efectivos que revelen los intereses que participan. Los componentes fundamentales de esta explicación es: líder, dominio, voluntad, compromiso, cambio, aspiración compartida y seguidores. (p.1)

Comentario: Los autores coinciden que el liderazgo es importante, ya que influyen a las personas a que se desempeñen voluntariamente y así puedan alcanzar los objetivos propuestos; un líder dirige asertivamente a las personas.

2.2.2.11. Innovación

Corona (2012) considera a Peter (1985), puntualiza que:

La innovación es el utensilio preciso para los empresarios innovadores; el centro por el cual emplean el cambio como una coincidencia para un intercambio desigual. Es el hecho de asignar a los recursos con una nueva amplitud de obtener fortuna. La innovación imagina un “recurso”. No existe tal cosa hasta que el humano descubre la utilidad de algo congénito, por lo tanto lo cede el valor económico. (p.1)

Luckert, Olivella y Cantillo (2013) expresa:

La innovación es la fase de creación o mejora de productos, servicios o tipos de comercio en novedad, pequeñas, medianas y grandes instituciones, teniendo en cuenta que procrear industrias en casi todos los casos se surge de una novedad de producto de una exigencia. Asimismo se menciona que no siempre que hay cambio hay creación de negocios ya que, en el caso de los negocios grandes, aprovechan la invención como mecanismo para renovar y adicionar nuevas formas de obrar. Para concluir, se exponen modelos de empresas inventadas a través de innovaciones, cuales son las empresas, principalmente científicos, más innovadoras del 2012 y las innovaciones más considerables de los últimos años que de una u otro modo evolucionaron la forma de subsistir de los seres humanos. (p.1)

Comentario: Los autores nos indican que la innovación es la obra o el perfeccionamiento de un producto, el medio por el cual aprovechar el cambio como una coyuntura para un establecimiento distinto.

2.3. Definición de términos Básicos.

Auditoria: es la selección y apreciación de datos sobre testimonio cuantificable de una asociación económica para definir y comunicar sobre el límite de correspondencia entre la información y las reglas implantadas. El examen debe ser ejecutado por una persona especialista y autosuficiente. (Alvin, 2012; p. 4)

Auditoria operativa: técnica para inspeccionar y determinar las tareas elaboradas, en una zona, ente, programa, plan u operación con la finalidad, dentro del marco legítimo, de especificar su nivel de eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de los propósitos y por medio de las sugerencias que al efecto se manifieste, fomentar la adecuada gerencia del patrimonio público. (Morales, 2014, p. 23)

Capital humano: está compuesto por talentos adquiridos por los empleados a lo largo de su proceso de aprendizaje, el cual se manifiesta en las desemejanza de rendimiento, en la ejecución de los quehaceres semejantes y en la retribución del trabajo. (Giménez, 2005) (considerado por Souto, 2015, p.148)

Competitividad: es la inteligencia de las compañías, regiones o naciones para explotar de la mejor manera posible los recursos que poseen para fabricar y entregar bienes o servicios comparativamente en deseables condiciones de importe, pelaje y precios de lo que otros otorgarían ejercerlo. (Rodríguez, 2015, p.5)

Control interno: agrupación de acciones, desempeños, mecanismos y encargados que avalen mediante su interacción, comprender la posición de un aspecto o función de la corporación en un momento definido y tomar decisiones para progresar ante ella. (Verona y Wong, 2016, p. 16)

Cultura empresarial: es el conjunto de forma de trabajar, de conmovearse y de razonar que se comparten entre los asociados de la institución y son los que reconocen a la sociedad ante los consumidores, distribuidores y todos los que conocen de su realidad. (Soto, Álvaro a it, 2018, p.1)

Desarrollo empresarial: Constituye el conjunto de acciones para el cambio de una organización cuyo fin es el crecimiento y mejora de su accionar corporativo, sea ésta

aumentando su presencia en el mercado o su competitividad. De igual manera, es la evolución por el cual el jefe y su cuadrilla logran o fortifican capacidades y experiencias, que favorecen a la dirección eficiente de los recursos de la compañía, dando originalidad de productos y técnicas, lo cual, al fin y al cabo, den crecimiento sostenible a la empresa. (Gonzales, 2014, p.103)

Eficiencia: un horizonte de provecho de una evolución el cual emplea la mínima cantidad de accesos o insumos para inventar la mayor cantidad de artículos o resultados. La eficacia se enlaza con la utilización de todos los insumos en la fabricación de cualquier producto, insertando el periodo de trabajo del personal y la energía. La eficiencia es una idea medible que puede especificar la relación entre la utilidad conveniente y el total. Disminuye el desecho de los recursos tales como materiales físicos, energía y tiempo, mientras que alcanza con éxito la salida codiciada. (Riquelme, 2017, p. 1)

Espíritu empresarial: es una conducta en la que brilla la motivación y la inteligencia del prójimo, independientemente o dentro de un organismo a la hora de reconocer una coyuntura y luchar por ella para obtener nuevo valor o celebridad económica. (Borjas, 2013, p.3)

Empresa: es una unidad económico-social, formado por piezas fundamentales como humanos, materiales y expertos, que tiene el propósito de lograr beneficios a través de su colaboración en el mercado de bienes y servicios. Para esto, utiliza los factores rentables (trabajo, suelo y capital). (Díaz, 2015, p.1)

Evidencia de auditoría: es todo testimonio que utiliza el auditor para llegar al término de su informe, se basa en el criterio de auditoría, e introduce la información contenida en los registros contables subyacentes a los estados financieros y otras averiguaciones. No se espera que los auditores estudien toda la indagación que pueda encontrarse. La certidumbre de la auditoría, es acumulativa por naturaleza, inserta aquella evidencia que se adquiere de los métodos que se ejerce durante el desarrollo de la auditoría y puede adjuntar evidencia que se consigue de otras fuentes como auditorías pasadas y los procedimientos de inspección de calidad de una sociedad para la aprobación de los usuarios. (García, 2012, p. 1)

Gestión: Es el acto de tramitar y dirigir una labor profesional destinado a implantar los objetivos y medios para su ejecución, a precisar la estructura de sistemas, con el fin de

realizar la estrategia del crecimiento y a elaborar la gestión del personal. (Vilcarromero, 2013, p.1)

Hallazgos de auditoría: se decreta cuando el auditor detalla las debilidades del control interno de la entidad, abarcando formas y direcciones específicas que debidamente serán notificados a los encargados de la entidad. (Izquierdo y León, 2015, p. 39)

Informe de auditoría: es el resultado terminado de la operación ejecutado y frecuentemente es lo único que comprenden los funcionarios superiores de la compañía, de la actividad que ha realizado el auditor. (Adriazola, 2015, p. 30)

Innovación: es el uso de nuevos planteamientos, ideas, artículos, servicios y prácticas, con la intención de ser rentable para el aumento de la productividad y la competitividad. Un elemento fundamental de la innovación es su aplicación exitosa de forma mercantil. No solo hay que descubrir algo, sino también, incluirlo en el mercado. (García, 2012, p.1)

Gestión del conocimiento: es un procedimiento que ayuda a las corporaciones para descubrir la información sobresaliente, escoger, estructurar y dar parte a todo el personal dinámico; este ciclo es necesario para gesticular la determinación de los obstáculos, estar enérgico en el aprendizaje y tomar las decisiones adecuadas. (Hernández, 2014, p.1)

Organización: es un grupo de elementos, compuesto primordialmente por individuos, que trabajan e interactúan entre sí bajo un sistema razonable y delineada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de comunicación y otros, de forma organizada, sistematizado y regulada por un conjunto de leyes, logren resolver fines, los cuales pueden ser de beneficio o no. (Sánchez, 2017, p.1)

Papeles de trabajo: son aquellos informes que desarrolla el experto en la realización de la auditoría, pues representan la demostración del estudio y las confirmaciones en las que se basa para dar su dictamen. (Izquierdo y León, 2015, p. 44)

Proceso empresarial: Es una ocupación constante y repetitiva, una fila de movimiento secuencial es adoptados por una sociedad para obtener el desenlace anhelado. (Oliveira, 2017, p.1)

Pruebas de Cumplimiento: son evidencias que traza el auditor con la finalidad de recabar pruebas que permita tener una firmeza justa de que los controles internos establecidos por la entidad auditada están siendo trabajados perfectamente y son seguros. (Vásquez, 2015, p. 2)

Riesgo: es la expectativa de que una o varios ultimátum se conviertan en una desgracia. La debilidad o las amenazas, por separado, pueden no representar una inseguridad. Pero si se enlazan, se convierten en un peligro, o sea, es la posibilidad de que ocurra una adversidad. (Cartaya, 2014, p. 30)

3. Conclusiones

El área de logística no tiene un control interno, ya que no cumple con el flujo de proceso ni con las políticas de la empresa, esto se debe a que desconocen sus funciones fundamentales dado a que el personal no son de carrera; esto incide mucho en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C, ya que el personal de logística no presenta a tiempo los documentos y las demás áreas se atrasan; y esto perjudica en la toma de decisiones del Gerente General.

Se observó que el área de logística no cumple con las políticas de la empresa, esto ha traído consigo el riesgo operativo, que ha generado pérdidas financieras y económicas en la empresa Wari Inversiones S.A.C. La finalidad de la empresa es obtener crecimiento económico y se dará mediante programas, como, la organización y el trabajo en equipo; y cumpliendo las normas establecidas por la empresa, como, fijar fechas de entrega de los documentos, firmas autorizadas por la gerencia y entre otros. Así la empresa obtendrá utilidad en el futuro.

La gestión de la empresa no ha sido correctamente dirigida, ya que el encargado del área de logística no tenía conocimientos de las funciones del personal ni mucho menos de la importancia que tiene el área en la empresa, como podemos ver el área ha mostrado deficiencia e incumplimiento de sus funciones y esto se ha dado porque el encargado no ha medido el capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C. Los resultados que se ha obtenido han perjudicado a la empresa, ya que no habido de por medio capacitación, monitoreo ni motivación al personal.

4. Recomendaciones

El personal de logística tenga la capacitación inmediata y así puedan tener el conocimiento de lo importante que es aplicar sus funciones y paralelo se contrate una firma especializada en la implementación del manual de procedimientos (MAPRO) y así el área cumpla con los procedimientos adecuados y así la empresa no se perjudique en el futuro.

Se debe contratar una consultoría especializada en la implementación del manual de organización de funciones (MOF), y así el área de logística pueda cumplir con sus funciones adecuadas. Esta implementación dará en el futuro buenos resultados como el crecimiento económico, ya que el área de logística aplicará correctamente su flujo de procesos y de funciones. Esto hará que las demás áreas no se atrasen ni la empresa tenga pérdidas en el futuro.

Se debe aperturar un área de control interno, para que haga el seguimiento adecuado de los procedimientos y de las funciones del área de logística, si se están cumpliendo correctamente o no, ya que la empresa invertirá en la implementación del manual de procedimientos (MAPRO) y manual de organización de funciones (MOF). Es decir, para la empresa es fundamental que la implementación sea aplicada porque así se verá si fue o no lo correcto invertir y también en cuanto ha ayudado a la empresa en la medición del capital humano.

5. Aporte Científico del Investigador

Respecto al problema de investigación; ¿En qué medida la auditoria operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones SA.C en el 2018?, este problema se debe a que la empresa ha tenido deficiencia y dificultades en desarrollar sus actividades, ya que no conocían sus funciones ni el flujo de procedimiento, debido a que no han estado capacitados ni son de la carrera, eso hace que se le haga más complicado en aplicar todo lo aprendido en la capacitación, es por ello que se le ha realizado una encuesta y poder ver que tan importante es la auditoria operativa para ellos, donde se pudo ver que la auditoria operativa es de suma importancia para la empresa, ya que se puede encontrar rápidamente los errores que están cometiendo y que también incide mucho en desarrollo empresarial, ya que al cometer muchos errores hacemos que el crecimiento económico de la empresa disminuya y la empresa tenga un riesgo operativo; es por ello que se tomó la decisión de contratar una consultoría especializada en la implementación del manual de funciones (MOF) y el manual de procedimiento (MAPRO), sé que en el futuro se obtendrá buenos resultados y así todos los trabajadores podrán recibir su utilidad.

Esta implementación tiene que ser aplicada, ya que ayudara a la empresa en el futuro, es una inversión que se está realizando para el beneficio de la empresa, si no lo aplicamos será un gasto en vano.

6. Cronograma

Actividades	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Producto / Resultado
1. Problema de la investigación							
1.1 Descripción de la realidad problemática	x						
1.2 Planteamiento del problema	x						
1.2.1 Problema General	x						
1.2.2 Problemas específicos	x						
1.3 Objetivos de la investigación		x					
1.3.1 Objetivo general		x					
1.3.2 Objetivos específicos		x					
1.4 Justificación e importancia de la investigación		x					
2. Marco teórico							
2.1 Antecedentes			x				
2.1.1 Internacionales			x				
2.1.2 Nacionales			x				
2.2 Bases teóricas				x			
2.3 Definición de términos				x			
3. Conclusiones					x		
4. Recomendaciones					x		
5. Aporte científico de investigador						x	

Partida presupuestal	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos Humanos	Encuestados	15	7.00	105.00
Bienes y servicios	Impresiones y Anillados	10	8.00	80.00
Útiles de escritorio	Hojas bond	2 millares	45.00	90.00
Mobiliario y equipos	Internet	200 horas	1.30	260.00
Pasajes y viáticos	Investigador	45 días	15.00	675.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Libros	8	45.00	360.00
Servicios a Terceros	Tipeos	120	0.50	60.00
Otros	Impresión del CD	4	10.00	40.00
Total				1,670.00

7. Referencias

- Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, N°40: Ene - Jun 2016.
- Aguilar, C. (2013). *Capital Humano*. Disponible en <http://axeleratum.com/2013/el-capital-humano-definicion-y-caracteristicas/>
- Angulo, E. (2012). *Metodología cuantitativa*. Disponible en http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html
- Apolaya, M. (2012). *Operacionalización de variables*. Disponible en http://bvssper.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/20120626Operacionalizacion_MoisesApolaya.pdf?ua=1
- Arias, Fidias (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5°. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Atupaña, B. y Estrada, E. (2013), *Auditoría Operativa a la Empresa Textil GC CORP de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012*. (Tesis Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.
- Berberisco, J. (2013), *Los créditos de las cajas municipales y el desarrollo empresarial de las mypes del sector metalmecánica en el distrito de independencia periodo 2007–2011*. (Tesis Pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Borjas, L. (2012). *Cultura y Espíritu Empresarial*. Disponible en <http://andromeda.unimet.edu.ve/mirai/archivos/E/E-01-12-13.pdf>
- Campos, V. (s/f). *Definición de desarrollo empresarial*. Disponible en http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjIyMTtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoATU0z-TUAAAA=WKE

- Castro, A. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social *Revista científica Pensamiento y Gestión*, N° 32: Ene-Jun 2012
- Carrasco, A. (2017). *Guía de auditoria operativa para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo*. (Tesis Pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes Babahoyo, Ecuador.
- Carrión, E. (2013). *Capital Humano*. Disponible en <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/recursos-humanos-y-capital-humano/>
- Corona, M. (2012). *Innovación*. Disponible en <https://pymeactiva.info/2012/03/02/que-es-innovacion/>
- Cortaya, M. (2014). *Riesgo de Auditoria*. Disponible en http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf
- Cotillo, S. (2013). *La Implementación de Recomendaciones de la Auditoria Operativa a la Gestión del Área de Almacenes y el Riesgo Operativo en las Empresas Industriales de la Ciudad de Tacna, Periodo: 2010-2011*. (Tesis Postgrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.
- Choez, D. (2017). *Auditoria Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros*. (Tesis Pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.
- Daft, R. (2012). *Liderazgo*. Disponible en <https://psicologosenlinea.net/208-definicion-de-lider-liderazgo-segun-richard-l-daft-liderazgo-desarrollador-tipologia-de-liderazgo-y-caracteristicas-entre-otras-clasificaciones.html>
- Díaz, M. (2015). *Definición de Empresa*. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-empresa-y-sus-funciones-el-ejemplo-de-the-coca-cola-company/>
- Falconí, O. (2016). Auditoría Integral. *Revista: Actualidad Empresarial*, N° 359,1-2.

- Gallo, G. (2012). *Espiritualidad*. Disponible en http://www.elcolombiano.com/historico/el_valor_de_la_espiritualidad-BBec_173772
- García, J. (2012). Evidencia de Auditoria – NIA 500. *Revista: Actualidad Empresarial* N° 262, 1-2.
- García, F. (2012). *Innovación*. Disponible en https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf
- García, D. (2013). *Programa de Auditoria Operacional para el Proceso de Producción en Carbones de la Guajira S.A.* (Tesis Pregrado). Universidad del Zulia Vicerrectorado Académico Serbiluz, Venezuela.
- Gonzales, R. (2009). *Crecimiento Económico*. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/529/Definicion%20de%20Crecimiento%20Economico.htm>
- Gonzales, O. (2013). *Auditoria Operacional*. Disponible en <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354-auditoria-operacional>.
- Grimaldo, L. (2014). *La importancia de las Auditorías Internas y Externas dentro de las Organizaciones*. (Tesis Pregrado). Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia.
- Hernández, A. (2016). Análisis de la percepción sobre iniciativa empresarial y el espíritu emprendedor en estudiantes de un tecnológico federal. *Acta Universitaria: Acta univ*, vol.26 no.6 México nov./dic. 2016
- Hernández, N. (2014). *Gestión del Conocimiento*. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>
- Huamán, R. (2014). *Los Efectos de la Auditoría Operativa en la mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A.* (Tesis Postgrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

- Hurtado, P. (2017). *Elementos Básicos de Auditoria*. Disponible en <http://pabloemiliohurtado.udem.edu.ni/wp-content/uploads/2017/01/Elementos-Basicos-de-Auditoria-PEHF.pdf>
- Iturralde, R. (2017). *Dirección estratégica y desarrollo empresarial en el sector importador comercial de materias primas en el Ecuador*. (Tesis Postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Izamorar. (2017). *Definición de cultura*. Disponible en <https://izamorar.com/definicion-de-cultura/>
- Lacoste, J. (2013). *Eficacia y Eficiencia*. Disponible en <https://jalacoste.com/diferencias-entre-eficacia-y-eficiencia>
- Llanos, S. (2013). *Auditoria operativa y la mejora en el desempeño de la Recaudación de ingresos y ejecución de gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libert.* (Tesis Postgrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- López, V. (2016). *Auditoría de Gestión y Logística en la empresa corporación J.L. López S.A.C. San Juan de Lurigancho año 2015*. (Tesis Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- López, V. (2017). *Auditoria Operativa*. Disponible en <https://www.soyconta.mx/la-auditoria-operativa/>
- Luna, J. (2013). *Crecimiento Empresarial*. Disponible en <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/competitividad-empresarial.html>
- Mogollon, C. y Sánchez, M. (2015). *El coaching como herramienta para mejorar el desarrollo empresarial de las pymes del sector comercio del distrito de tarapoto – 2014*. (Tesis Postgrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Montilla, O. y Herrera, L. (2006). El deber ser de la auditoría. *Revista: Estudios Gerenciales*. (98). 83-110.

- Morales, A. (2014). *Auditoria de Gestión*. Disponible en http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ven_pres_aud_ges_2014.pdf
- Navarrete, C. (2015). *Auditoria Operacional*. Disponible en <http://todosobrelaauditoriaoperacional.blogspot.pe/2015/04/vbehaviorurldefaultvmlo.html>
- Neyra, R. y Orosco, Y. (2016). *Propuesta de Implementación del Sistema de Auditoria Operativa para la Toma de Decisiones en la Empresa de Transporte América Express S.A.* (Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Núñez, M. (2015). *Plan de Negocios para el Desarrollo Empresarial de la Empresa Asiste Consultores S.R.L de la Ciudad de Trujillo – 2013*. (Tesis Postgrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Núñez, M. (2014). *Validez y confiabilidad*. Disponible en <https://es.slideshare.net/MarielaNuez4/validez-y-confiabilidad-32642343> 2014
- Oliveira, W. (2017). *Proceso Empresarial*. Disponible en <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-el-proceso-empresarial/>
- Orrantia, A. (2014). *El Nuevo Modelo de Informe de Auditoria: Las NIA 700, 705 y 706*. Disponible en https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/14589/ANE_TFG.pdf?sequence=1
- Pacheco, E. (2013). *Definición de Competencia*. Disponible en <https://es.slideshare.net/elsamariapacheco/definiciones-de-competencia-segn-diferentes-autores-26007945>
- Pérez, I. (2016). Las teorías del crecimiento económico: notas críticas para incursionar en un debate inconcluso *Revista: Latinoamericana de Desarrollo Económico* N° 25.
- Pérez, J. (2017). *Crecimiento Económico*. Disponible en <https://definicion.de/crecimiento-economico/>

Pérez, I. (2012). *Crecimiento Sostenible*. Disponible en <http://www.eoi.es/blogs/issaurameriannperez/2012/05/20/el-crecimiento-sostenible/>

Quinche, J. (2016). *Análisis de los Efectos en el Desarrollo Empresarial de las Propuestas de los Proyectos de Investigación Formativa Realizados en la Ciudad de Riobamba, de los estudiantes de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Nacional de Chimborazo periodo 2010- 2014*. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.

Ponte, P. (2012). *Muestreo en Auditoria*. Disponible en http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_mue_aud_pp.pdf

Punin, L. (2015). *Auditoria operativa al Departamento de Bodega y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Agrícola Bananera Agripalban S.A. Ubicada en el cantón valencia, primer semestre del año 2013*. (Tesis Pregrado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.

Reyes, K. (2016). *Habilidades gerenciales y Desarrollo Organizacional*. (Tesis Postgrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Reyes, A. y Velásquez, B. (2013). *Metodología de la Investigación*. Disponible en <http://adelajesus.blogspot.com/>

Rodríguez, R. (2015). *Competitividad y Productividad*. Disponible en <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/Pres-coneaces-rru-180815-v7.pdf>

Royo, G. (2014). *Crecimiento Empresarial*. Disponible en <https://capitalibre.com/2014/04/crecimiento-desarrollo-empresa>

Ruiz, M. (2005). La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo (OCEX). INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 15 (25). pp. 120-137

Sánchez, M. (2017). *Organización*. Disponible en <https://prezi.com/zrbhh-3lgnzx/concepto-y-tipos-de-organizacion/>

Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoria*. Disponible en http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf

Tamayo y Tamayo, Mario. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México. Editorial Limusa S.A.

Tun, K. (2014). *Espíritu Emprendedor*. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/espíritu-del-emprendedor/>

Urrunaga, N. (2015), *Análisis de la Gestión Administrativa y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Comuna San Miguel del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2015*. (Tesis de Postgrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.

Vásquez, I. (2012). *Auditoria Operativa*. Disponible en <https://contadormmc.files.wordpress.com/2015/01/auditoria-operativa1.pdf>

Vásquez, J. y Vásquez, A. (2016), *Análisis de Implementación de Desarrollo Organizacional y su incidencia en el Servicio al Cliente de la Microempresa Artesanal Mecánica Industrial y Automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil 2015*. (Tesis Pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Vega, K. y Veliz, K. (2014). *Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Consultoría y Asesoría de Desarrollo Empresarial para Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en la Ciudad de Guayaquil*. (Tesis Pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Vidal, A. (2014). *Espiritualidad*. Disponible en <http://www.simbolics.cat/cas/la-espiritualidad-apuntes-de-psicologia/>

Vilcarromero, R. (2013). *Gestión*. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>

Villarroel, E. (2007). *Auditoria Operativa*. Disponible en https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf.

Zevallos, N. (2017). *El Régimen MYPE Tributario y el Desarrollo Empresarial en las Empresas de Transporte de Carga en el Distrito de Huanuco-2017*. (Tesis Pregrado). Universidad de Huánuco, Perú.

8. Apéndice

Matrices de Investigación

Instrumento de Investigación

Apéndice B: Matriz de consistencia de la operacionalización de variables

Matriz de consistencia de la operacionalización de variables

La auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C en el 2018

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables					
¿En qué medida la auditoria operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones SA.C en el 2018?	Ejecutar la Auditoría Operativa mediante un examen sistemático al control interno del área de logística para determinar el nivel de eficiencia en sus procedimientos y cumplimientos de las políticas de la empresa, para así poder determinar la incidencia en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.	La auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C en el 2018.	Variable 1: Auditoria Operativa					
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Valores	Nivel y Rango	
			Análisis	Identificar	1	(1) Definitivamente No	Bajo -	
				Examinarlos	2			
				Lograr	3			
			Organización	Conjunto	4	(2) Probablemente No		
				Reglas	5			
				Objetivo	6			
			Evaluar	Medir	7	(3) Indeciso	Medio -	
				Analizar	8			
				Conocimientos	9			
			Controles	Proceso	10	(4) Probablemente Sí	Alto -	
				Medidas correctivas	11			
Ejecución	12	(5) Definitivamente Sí						
Planeado	13							
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Desarrollo Empresarial					
¿En qué medida la auditoria operativa como riesgo operativo influye en el crecimiento económico de Wari Inversiones S.A.C en el 2018?	Analizar el riesgo operativo mediante normas y programas con la finalidad de aumentar el crecimiento económico de Wari Inversiones S.A.C en el 2018.	El riesgo operativo influye en el crecimiento económico de la empresa Wari Inversiones S.A.C en el 2018.	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Valores	Nivel y Rango	
			Proceso	Organización	14	(1) Definitivamente No	Bajo -	
				Producir	15			
				Resultado Deseado	16			
			Competencias	Capacidad	17	(2) Probablemente No		
				Combinación de Habilidades	18			
Actuar de manera Eficaz	19							
¿De qué manera la gestión de la auditoria operativa influye en el capital humano de Wari Inversiones S.A.C en el 2018?	Analizar la Gestión mediante el control interno con el fin de medir el capital humano de Wari Inversiones S.A.C en el 2018.	La gestión influye en el capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C en el 2018.	Eficiente	Capacidad	20	(3) Indeciso	Medio -	
				Prodicción	21			
				Sociedad	22			
			Crecimiento Sostenible	Estrategia	23	(4) Probablemente Sí		Alto -
				Creación Valor	24			
				Beneficia	25			

AUDITORIA OPERATIVA Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE WARI INVERSIONES S.A.C

La presente encuesta es realizada con el fin de Ejecutar la Auditoría Operativa mediante un examen sistemático al control interno del área de logística para determinar el nivel de eficiencia en sus procedimientos y cumplimientos de las políticas de la empresa, para así poder determinar la incidencia en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C., la encuesta será anónima.

Indicaciones: Seleccione y marque la opción que usted crea conveniente, de acuerdo a su experiencia, con las siguientes afirmaciones, tomando en cuenta la escala de:

Ejemplo:

N°	ITEMS	RESPUESTA				
		5	4	3	2	1
1	¿El desarrollo empresarial, es importante el crecimiento económico?	x				

1	Definitivamente No
2	Probablemente No
3	Indeciso
4	Probablemente Sí
5	Definitivamente Sí

N°	ITEMS	RESPUESTA				
		Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No
AUDITORIA OPERATIVA		5	4	3	2	1
1	¿En la auditoria operativa es importante el análisis y la identificación de los hallazgos?					
2	¿El análisis nos permite examinar los hallazgos que hemos encontrado en la auditoria operativa de la empresa?					
3	¿El análisis de los papeles de trabajo en la auditoria operativa ayuda a la empresa a cumplir con sus logros?					
4	¿La auditoria operativa se refiere al conjunto de información relevante para la organización ?					
5	¿El cumplimiento de reglas son determinantes para la Organización en la Auditoria Operativa?					
6	¿Los objetivos es importante para la Organización en la Auditoria Operativa?					
7	¿La medición del trabajo realizado es fundamental para la evaluación en la auditoria operativa?					
8	¿En la auditoria operativa es importante analizar y evaluar los papeles de trabajo que se ha realizado en la empresa?					
9	¿La evaluación de los conocimientos de los trabajadores de cada área es de suma importancia en la auditoria operativa?					
10	¿Los procesos de producción en la auditoria operativa es fundamental para el control de la empresa?					
11	¿En la auditoria operativa la aplicación de medidas correctivas son necesarias para el control de la empresa?					
12	¿La etapa de ejecución de la auditoria operativa se evalúa mediante el control de la empresa?					
13	¿En los procesos de la auditoria operativa, la planificación es determinante para el control de la empresa?					

N°	ITEMS	RESPUESTA				
		Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No
DESARROLLO EMPRESARIAL		5	4	3	2	1
14	¿La planificación es el proceso que toda organización debe de realizar para obtener un desarrollo empresarial en el futuro?					
15	¿El proceso de producir un bien es fundamental para el desarrollo empresarial?					
16	¿Los resultados deseados en el desarrollo empresarial se debe a la planificación de proceso de producción del área operativa?					
17	¿La competencia es fundamental en el desarrollo empresarial porque muestra las capacidades de otras empresas?					
18	¿El desarrollo empresarial, la combinación de habilidades de los trabajadores es fundamental para la competencia?					
19	¿El desarrollo empresarial, el actuar de manera eficaz trae a la competencia buenos resultados?					
20	¿El desarrollo empresarial se debe a la eficiencia y a la capacidad de los trabajadores de la empresa?					
21	¿Los buenos resultados en el desarrollo empresarial se debe a la producción eficiente?					
22	¿La eficiencia de la sociedad es importante para el desarrollo empresarial?					
23	¿En el desarrollo empresarial es necesario las estrategias de negocio para obtener un crecimiento sostenible?					
24	¿La creación de valor es importante para el crecimiento sostenible en el desarrollo empresarial?					
25	¿El crecimiento sostenible, beneficia al desarrollo empresarial?					